Niveau(x) d'enseignement: 9 Numéro EDUQ : 9370759
Centre d'intérêt: 912

Couture, Jean-Pierre.

Rapport d'évaluation du projet expérimental de formation de base auprès de la clientèle d'Epoc Montréal / par Jean-Pierre Couture, Isabella Debrota, Gregory Tutko. -- [Montréal] : Commission des écoles catholiques de Montréal, Centre de ressources en éducation populaire, 1991.
29, [37] f. : ill. ; 28 cm.

Comprend du texte en anglais. En tête du titre: Dossier de la réinsertion socio-professionnelle.

Vedette(s)-secondaire(s): Dobrota, Isabella * Tutko, Gregory * Commission des écoles catholiques de Montréal. Centre de ressources en éducation populaire

Descripteur(s): Alphabétisation * Aide aux décrocheurs * Evaluation de projets * Education de base * Langue maternelle * Langue seconde * Bureautique * Laboratoire de langues * Organisation pédagogique * Instrument d'évaluation * Education des adultes

Identificateur(s) de nom: EPOC Montréal

Depuis mai 1990, trois formateurs d'adultes du CREP ont participé au programme de formation de base qu'offre l'organisme communautaire EPOC Montréal aux décrocheurs d'entre 18 et 25 ans. Ce programme vise la formation professionnelle en bureautique. Le rapport décrit en détail le travail accompli au terme de la première année. Les formateurs ont limité leur rôle à l'alphabétisation, à l'enseignement de la langue maternelle et de la langue seconde. Le rapport présente la clientèle d'EPOC, l'approche pédagogique, l'organisation pédagogique, l'approche psycho-pédagogique, le laboratoire de langues, les exigences de flexibilité et de polyvalence des formateurs, l'évaluation des conseillers, l'évaluation des participants et des recommandations.

Type de document:

9370759 K194

CENTRE DE DOCUMENTATION
CREP

K 1.94

9370759

DOSSIER DE LA RÉINSERTION

SOCIO-PROFESSIONNELLE

# RAPPORT D'ÉVALUATION DU PROJET EXPÉRIMENTAL DE FORMATION DE BASE AUPRES DE LA CLIENTELE D'ÉPOC MONTRÉAL

CREP

CECM

MAI 1991

PAR:

JEAN-PIERRE COUTURE

ISABELLA DOBROTA

GREGORY TUTKO

## AVANT - PROPOS

Le CREP est heureux, fier et soulagé de vous présenter ce rapport.

**Heureux**, parce que le document qui suit parvient à mettre des mots sur une expérience de partenariat unique en son genre, réponse à une clientèle dont les ambitions sont au moins aussi élevées que l'énergie qu'elle met à tenter encore sa chance sur le dur marché de l'emploi.

**Fier**, puisque c'est là le résultat d'une volonté partagée d'ajuster sans cesse les services aux réalités d'un monde mouvant, dynamique, soumis aux impératifs d'une économie si peu sensible aux aspirations des individus.

**Soulagé**, enfin, car il s'agit d'une première tentative de formaliser un modèle pédagogique d'avenir, parfois à la limite des normes mais combien proche des gens.

Depuis au-delà d'une dizaine d'années, EPOC Montréal et le CREP persistent à considérer que la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes adultes constitue un des enjeux de taille de notre société. Et nous avons raison.

Alors, nous avons essayé, expérimenté, et la conclusion vient de soi: rapprochez-vous de ces jeunes, offrez-leur un défi à leur mesure et vous verrez que cela en vaut la peine.

Salutations à tous les artisans d'EPOC Montréal et à tous les profs du CREP qui ont séjourné dans ce monde.

Ce que nous faisons là, c'est un travail d'artiste. Dans l'art du savoir-vivre et du savoir-faire.

Salutations enfin aux milliers de jeunes qui sont passés par cette école de la vie qu'est EPOC Montréal.

Michel Bernard

Mai 1991

## TABLE DES MATIÈRES


| | | | page |
|---|---|---|---|
| Chapitre | 1 | Préambule..... | 2 |
| " | 2 | Introduction..... | 3 |
| " | 3 | Clientèle d'EPOC..... | 3 |
| " | 4 | A) Approche pédagogique - Jean-Pierre Couture.. | 4 |
| | | B) Organisation pédagogique..... | 7 |
| " | 5 | Approche psycho-pédagogique - Isabella Dobrota. | 15 |
| " | 6 | Laboratoire de langues - Gregory Tutko..... | 20 |
| " | 7 | Flexibilité et polyvalence - Gregory Tutko..... | 21 |
| " | 8 | " C'est l'enfer..." - Gregory Tutko..... | 23 |
| " | 9 | Evaluation des conseillers..... | 24 |
| " | 10 | Evaluation des participants..... | 25 |
| " | 11 | Recommandations..... | 26 |
| " | 12 | Conclusion..... | 29 |

Annexes

## 1 - PRÉAMBULE

EPOC Montréal est un organisme communautaire à but non-lucratif, oeuvrant dans la formation de décrocheurs entre 18-25 ans pour les aider à réintégrer le marché du travail. Depuis mai 1990, trois formateurs d'adultes du CREP ont été affectés à temps plein à EPOC. Au terme de cette première année, le rapport qui suit a été rédigé pour décrire l'expérience vécue dans ce milieu aussi fascinant que fertile.

EPOC Montréal jouit d'un taux de réussite très élevé parmi les organismes spécialisés dans la formation de jeunes personnes fortement défavorisées au niveau de l'employabilité. Cela est dû au degré d'implication personnelle et à la compétence de son équipe professionnelle de professeurs-conseillers. Indépendamment du niveau de scolarité atteint par des participants, les lacunes au niveau des acquis sont d'une telle importance que le degré de scolarisation est rarement significatif. Par exemple, un participant peut avoir complété un secondaire 3 et se retrouver fonctionnellement analphabète. Par conséquent, les apprentissages seront du niveau de l'alphabétisation. Si on veut comparer les deux sessions, nous devons admettre que la comparaison est assez difficile étant donné le peu de ressemblance au niveau de la structure, des horaires, de notre rôle et de notre implication. A la première session (mai à octobre 1990), nous avons été littéralement "parachutés" dans une structure immuable et tout à fait improvisée quant à notre implication. Les groupes étaient très hétérogènes, sans possibilité de réorganisation et les horaires imposés ne correspondaient pas nécessairement à des moments de la journée pédagogiquement rentables. De plus, notre tâche devait toucher d'autres matières que la langue, par exemple les mathématiques, la comptabilité, l'informatique. C'est à la fin cette première session que d'un commun accord nous avons décidé que notre rôle se limiterait désormais à l'alphabétisation, à l'enseignement de la langue maternelle et de la langue seconde.

Autre détail: des cours de langue seconde se donnaient les vendredis mais comme les participants n'étaient pas rémunérés cette journée-là, il y eut très vite une démotivation de leur part et les conseillers en place ont dû répartir ces cours durant la semaine normale (journées rémunérées pour les participants). C'est aussi au milieu de cette première session qu'EPOC a perdu son directeur général et son directeur des programmes, laissant vacants ces postes jusqu'en janvier 91. Il va sans dire que cette période représentait une dure épreuve pour tous les professionnels impliqués. Ces derniers ont dû combler ces lacunes en assumant des tâches supplémentaires pour qu'EPOC continue de fonctionner. Ce n'est qu'à la deuxième session (novembre 1990 à avril 1991) que nous avons pu planifier et organiser notre intervention auprès de cette clientèle spéciale. Le présent rapport décrit en détail le travail que nous avons accompli.

## 2 - INTRODUCTION

La clientèle d'EPOC regroupe des individus qu'on qualifie généralement de "décrocheur". Et c'est précisément leur faible scolarité qui constitue l'obstacle majeur à leur employabilté.

Le programme d'EPOC vise la formation professionnelle en bureautique. Dans ce domaine en particulier , il s'avère important qu'en plus des techniques de bureau, le participant puisse recevoir une formation en langue maternelle et en langue seconde lui permettant d'être à l'aise à communiquer et aussi d'améliorer son vocabulaire, sa formulation et son orthographe.

## 3 - CLIENTÈLE

Les participants arrivent à EPOC avec un vécu, un profil académique qui les différencient tous les uns des autres. Par conséquent, les besoins individuels sont très différents.

Face à la langue seconde, il en va de même. Dans un groupe donné, il y a des participants dont la compétence linguistique peut varier de débutant complet à parfaitement bilingue.

- **Voir annexe 1.** Portrait de la clentèle
- **Voir annexe 2.** Emploi et Immigration Canada - Planification

4 - A) APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- **Comment intervenir dans le programme de langue seconde:**

Tout d'abord, il convient de faire l'évaluation de la compétence linguistique dans la langue seconde pour chaque participant. Nous procédons donc à un test de classement qui va nous situer face à la clientèle.

Une fois l'évaluation et le classement faits, il s'agit alors de diviser les groupes en sous-groupes: débutants, intermédiaires, avancés. Pour chaque catégorie d'étudiants, on devra donc adapter son enseignement afin de répondre dans la plus large mesure possible à ces besoins spécifiques.

Ainsi pendant que les intermédiaires et avancés reçoivent leur enseignement dans la classe régulière, ces débutants complets sont en tutorat ou en apprentissage individualisé. Et pour assurer un certain succès de l'apprentissage de la langue seconde vu la courte durée de la période de formation (6 mois), on a décidé à cette deuxième session expérimentale de doubler le temps alloué à cet apprentissage pour les débutants complets. Nous voulions qu'au moins à la fin des six mois du programme d'EPOC ils soient en mesure d'être minimalement fonctionnels dans un milieu de travail où l'une ou l'autre des deux langues officielles prédomine nettement . Cela dépend évidemment du type d'entreprise.

Four ce qui est des intermédiaires et avancés qui se débrouillent d'assez bien à très bien dans l'"autre" langue, l'enseignement prendra une toute autre orientation, c'est-à-dire une intervention alpha-langue. Quels sont leurs besoins réels? Améliorer leur vocabulaire et surtout atteindre une certaine compétence au niveau de l'expression écrite puisqu'ils sont appelés à occuper un poste dans le travail de bureau. Alors, bien sûr, il faudra recourir à la grammaire et insister pour qu'ils puissent en arriver à saisir la logique grammaticale de la langue écrite dans son ensemble. C'est de cette seule façon qu'on peut arriver à écrire correctement puisque bien écrire, c'est avoir la possibilité d'analyser les mots dans leurs fonctions propres.

- **Remarques:**

Après les deux sessions, nous avons constaté que les quelques étudiants qui n'avaient pas réussi à se décrocher un emploi étaient précisément ceux qui, dans cette trop courte période d'apprentissage, n'avaient pas pu ou n'avaient pas su acquérir suffisamment de connaissances pour être fonctionnels dans la langue seconde.

Fait à remarquer, il s'agissait d'exceptions puisque le programme EPOC a un succès de 75 à 80 % dans le placement des participants sur le marché du travail. De plus, il importe de considérer que ce n'est pas seulement cette population de débutants complets qui constitue ce taux d'échecs de 20 ou 25 % ; il faut aussi tenir compte des abandons au programme de même que des congédiements.

- **Spécificité du programme en langue seconde:**

A EPOC, le but visé face à la langue seconde est de rendre le participant fonctionnel en ce qui a trait au travail de bureau. C'est ici que le notionnel prend toute son importance. On doit orienter son enseignement vers un français ou un anglais de base directement relié au travail de bureau. Un vocabulaire spécifique adapté aux besoins, des structures de base de la langue parlée et une logique grammaticale de la langue écrite.

Pour les participants bilingues, l'enseignement tourne autour de 2 volets:

A) Compréhension de textes épistolaires (correspondance par lettres personnelles) des membres d'une famille. Tirée du Français 400-405 de Daniel Saint-Aubin. C'est la langue parlée sous la forme de l'écriture.

B) Grammaire de base à partir d'exercices pratiques d'observation et d'application visant à l'analyse de la nature et la fonction des mots dans la phrase.

- Français, 302-303-304-305, C.S.R.C.- 1982
- Français, 400-405, Daniel Saint-Aubin.

Pour les débutants complets, des cours orientés vers l'expression orale en petits groupes, doublés d'une intervention en tutorat. Méthode utilisée: F.I.E.F. et cours adaptés au contexte du travail de bureau.

Ainsi les débutants complets bénéficiaient à cette session-ci de deux fois plus de cours dans la langue seconde comparativement à la première session où tous les étudiants, peu importe le niveau, recevaient le même nombre d'heures de cours au départ. Cependant, cette situation fut corrigée à la deuxième session comme nous l'avons déjà mentionné.

Il est bien évident, compte tenu de la période relativement courte de la formation (6 mois), que les débutants complets ne sortiront pas de ce programme parfaitement bilingues, mais au moins, ils auront des outils de base nécessaires en communication orale pour pouvoir se débrouiller minimalement dans la langue seconde. Le reste est à faire sur le marché du travail et quoi de mieux que l'immersion pour rendre une personne compétente dans une autre langue.

## 4 - B) ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

**Objectif:** La formation de base fonctionnelle en:

- Communication orale
- Communication écrite

**Objectifs généraux en communication orale et écrite:**

- Acquérir des connaissances de base pour être capable de bien communiquer dans le domaine du travail de bureau. Pour le groupe POM (Programme à Orientations Multiples), l'emphase est mise sur la communication avec le public et aussi avec les patrons;

- augmenter ses connaissances pour améliorer ses possibilités au niveau de l'employabilité.

**Objectifs intermédiaires en communication orale:**

- S'exprimer et s'affirmer clairement;
- reconnaître l'importance de l'écoute;
- connaître des termes de politesse et bien les utiliser;
- être capable de communiquer des informations reçues d'un tiers;
- être capable de bien utiliser la technique du téléphone et le système d'intercommunication;
- être capable de communiquer des renseignements à des visiteurs et à des clients, c'est-à-dire répondre à leurs demandes en leur donnant des indications convenables;
- être capable de faire des réservations de transport et d'hébergement;
- être capable de prendre et donner des rendez-vous;
- augmenter son vocabulaire;
- être capable de s'exprimer correctement et efficacement lors d'une entrevue.

**Objectifs intermédiaires en communication écrite:**

- Identifier les éléments qui favorisent la communication écrite: clarté, précision et structure;
- être capable de connaître la structure simple d'une phrase ou d'un énoncé;
- connaître les notions de base en grammaire, orthographe et syntaxe;
- développer la compréhension de courts textes et de consignes;
- augmenter son vocabulaire;
- être capable de chercher et repérer des informations dans un court texte;
- être capable de rédiger correctement de courts textes (notes de service, mémos etc.);
- être capable de transmettre un message écrit venant d'une conversation téléphonique;
- être capable de rédiger un curriculum vitae et une lettre d'accompagnement;
- être capable de composer et d'écrire correctement une lettre d'affaires simple.

**Quelques-uns des moyens utilisés:**

A- En communication orale:

1- Jeux de rôles avec mises en situation dans un bureau:
- à la réception;
- au téléphhone;
- dans le système d'intercommunication.

2- Simulation: - préparation à des questions-types d'entrevue:
- simulation en classe;
- enregistrement sur vidéo;
- visionnement;
- auto-critique.

3- - Echanges interculturels;
- jumelage de groupes de même niveau de compétence linguistique;
- échanges oraux par équipes de 2 ( 30 minutes en français, 30 minutes en anglais);
- conversation libre ou dirigée;
- mini-exposés sur le vécu personnel reflétant la spécificité d'une culture ou d'une région donnée.

4- - Ecoute de matière pré-enregistrée;
- chansons et analyse de textes;
- dialogues pertinents;
- vidéo - cassettes;
- bulletin de nouvelles, actualité etc;
ex: tour de ville en autobus avec guide;
sujet: les groupes culturels de Montréal.

B- <u>En communication écrite:</u>

1- Apprendre à bien se servir de la grammaire, du dictionnaire et des tableaux de conjugaison et utiliser ces outils sciemment.

2- Faire des exercices de compréhension de textes signifiants.

3- - Présentation par écrit du vocabulaire spécifique relié à différents aspects du travail de bureau;
- exercices d'étiquetage d'objets de la vie quotidienne pour mémoriser des nouveaux mots;
- dictées à "trous" et dictées données oralement;
- écrire un message téléphonique;
- écrire un court mémo;
- écrire une lettre d'affaires-type;
- écrire un curriculum vitae et sa lettre d'accompagnement.

**Matériel utilisé:**

- Dictionnaires Anglais - Français
  - Harrap's
  - Webster
  - Oxford
  - Le petit Robert

  Français - Anglais

- Le Bescherelle

- Français 302 - 3 - 4 - 5, Grammaire - Conjugaisons - Homophones, CRC, 1982

- Français 400 - 405, Daniel Saint-Aubin

- Nouveaux Exercices de Grammaire Française, Brault et Bouthillier

- Textes informatifs

- L.F.I. (1 et 2)

- F.I.E.F. (textes et cassettes)

- Le Français par objectifs, Anne-Marie Connolly

- Side by Side, Nolinsky et Blias (textes et cassettes)

- American Streamline

- Spectrum - Textes et Cassettes

- Le travail de Bureau, Françoise Genest

- Modules, P. Brock

- Journaux et magazine (articles)

- Les pages jaunes (Bell)

- Matériel divers produit au besoin par les formateurs

- Tests de classement (MEQ)

- Tests d'évaluation (GAS - 101 à 105)

**Évaluation:**

**A - Classement**

Dans un premier temps, l'évaluation a pour but le classement des participants dans des groupes relativement homogènes. Face à la langue seconde, il est important de mieux mesurer la compétence linguistique de chacun afin de les regrouper par niveau. Par exemple, à chaque session, nous retrouvons une faible minorité de débutants complets dans l'autre langue. La plupart ont déjà une connaissance pratique de la langue seconde et en général la moitié des participants de chaque groupe est bilingue.

**B - Rendement**

Tout au long de la session, différents moyens sont utilisés pour mesurer le niveau d'assimilation de la matière.

1- Pour l'expression orale: - Questions - réponses;
- conversation dirigée;
- mini-dialogues;
- courts exposés;
- rencontres (entrevues individuelles)

L'évaluation en communication orale se fait selon ces critères:
La compréhension, la clarté des réponses, la structure de la phrase, le choix du vocabulaire approprié et la prononciation correcte. De plus, lors des échanges inter-groupes anglo-franco, une auto-évaluation est sollicitée par les formateurs.

2- Pour l'expression écrite: - Examen de classement au tout début du programme (test de classement du MEQ);
- dictées ponctuelles;
- production de courts messages écrits;
- rédaction d'une lettre d'affaires - type;
- correction des exercices grammaticaux en individuel ou en groupe;
- texte à " trous";
- tests écrits éclairs;
- petits exercices systématiques d'analyse grammaticale (nature et fonction des mots);

**Organisation à EPOC Montréal**

Il y a 6 groupes de 14 étudiants à EPOC pour un total de 84 participants; il y a trois groupes francophones qui se spécialisent en bureautique et un groupe francophone qui se spécialise en électricité. Il y a aussi 2 groupes anglophones qui se spécialisent en bureautique. Chaque groupe de 14 étudiants est suivi par 2 conseillers.

| | | |
|---|---|---|
| | 2 conseillers + 14 francophones | |
| | 2 conseillers + 14 francophones | Travail de bureau |
| 84 participants | 2 conseillers + 14 francophones | |
| 56 francophones 28 anglophones | 2 conseillers + 14 francophones | POM (électricité) |
| | 2 conseillers + 14 anglophones | Travail de bureau |
| | 2 conseillers + 14 anglophones | |

**Horaire - type d'une semaine pour chaque formateur**

| **Formateur** | **Par semaine** | **Par groupe** |
|---|---|---|
| Cours de langue seconde et de formation de base | 12 heures | 6 heures |
| tutorat | 8 heures | 4 heures |
| Concertation avec les conseillers | 3 heures | _____ |
| Réunion des 3 professeurs du CREP | 1 heure | _____ |
| Réunion du personnel d'EPOC | 2 heures | _____ |
| Réunion de comité andragogique | 1 heure | _____ |
| | 27 heures | 10 heures |

**Horaire / Calendrier**

EPOC Montréal ne suit pas le même calendrier que la CECM. L'année est divisée en deux sessions de six mois, de mai à novembre, et de novembre à mai. Le calendrier est établi pour permettre aux étudiants de se trouver en recherche active d'un emploi avant la fin des cours des commissions scolaires et des CEGEPS.

La première session à laquelle nous avons participé, mai 1990 à fin octobre 1990, était fixée comme suit:

- 14 mai au 18 mai: Analyse des besoins et élaboration du projet de formation (à noter notre horaire a été établi par les conseillers selon les exigences des horaires déjà en place);

- 21 mai au 20 juillet: période de formation académique;

- 23 juillet au 10 août: premier stage en milieu de travail (période de chômage pour les 3 professeurs de CREP);

- 13 août au 14 sept.: 2e période de formation académique;

- 17 sept. au 5 oct.: 2e stage en milieu de travail (période de recherche et de planification pédagogique au CREP, rémunérée pour les 3 professeurs);

- 9 oct. au 2 nov.: période de recherche dynamique d'emploi (RDE). (Aide et soutien aux participants, cours de perfectionnement en langues);

- 5 nov. au 23 nov.: intersession (suivi du projet de formation, évaluation, planification de la session à venir et concertation avec les conseillers).

Il est à noter qu'au cours de cette première session, EPOC a subi des changements majeurs au niveau administratif. EPOC se trouvait sans directeurs dès le mois d'août. Grâce aux professionnels et aux efforts supplémentaires de l'équipe des conseillers et du personnel administratif, cette période particulièrement difficile a pu être traversée sans mettre en péril la continuité du programme. Toute notre admiration pour cette démonstration d'esprit d'équipe exemplaire! Cette expérience nous a donné l'opportunité de créer des liens plus signifiants quant à notre intégration au sein de l'équipe d'EPOC.

Suite à l'évaluation positive de notre participation dans ce projet expérimental, la décision de poursuivre l'expérience fut immédiate de la part d'EPOC.

La deuxième session, novembre 90 à mai 91, s'est déroulée selon ce calendrier suivant:

- 26 novembre au 8 fév.: période de formation académique;

- 11 fév. au 8 mars: stage en milieu de travail (comparativement à la première session il n'y a eu qu'un stage de quatre semaines à cette 2e session. Nous nous sommes consacrés durant cette période à la rédaction de notre rapport complet d'évaluation du projet CREP - EPOC et à la création d'un recueil d'objectifs d'apprentissage reliés à l'employabilité et d'une banque d'activités);

- 11 mars au 22 mars: 2e période de formation académique;

- 25 mars au 26 avril: période de recherche d'emploi (aide et soutien aux participants, cours de perfectionnement en langues);

- [ voir l'annexe VII pour les horaires - type pour les périodes académiques et RDE ].

## 5 - APPROCHE PSYCHO-PÉDAGOGIQUE DES PROFESSEURS DE LANGUE - SECONDE - ALPHA À EPOC MONTRÉAL

Tenant compte de la spécificité d'EPOC Montréal, chaque étudiant (appartenant à un groupe de 14 personnes) dépend directement de deux conseillers qui se divisent leur entière formation. Sans entrer dans les détails, par sélection initiale, ils sont choisis parmi ceux qui viennent d'un milieu défavorisé et effectivement avec des problèmes d'attitude sociale, histoires de drogues, alcoolisme ou même de prison.
L'intégration sur le marché du travail qui se fera à la fin des cours suivis dans cet organisme, deviendra le fruit d'une longue bataille menée par l'étudiant lui-même, face à des habitudes et un dur vécu passant par une discipline de travail et une discipline personnelle qui peut-être n'a jamais été connue par l'individu. C'est là qu'on trouvera aussi le fruit du travail des conseillers qui deviennent la vraie famille de chacun. Celle qu'ils n'ont peut-être jamais eue.

### La tâche du professeur d'EPOC

Dans ce contexte, il semblerait que la tâche des professeurs (langue seconde ou alpha) serait déjà réduite à l'enseignement, proprement dit. Loin de là: dans les classes de langues, ils apprennent, bien sûr, à s'exprimer dans une deuxième langue mais ils apprennent aussi l'ABC de la tolérance de l'acceptation. Par les échanges entre les groupes français-anglais, anglais-français, les étudiants apprennent à rejeter l'embarras en communication (dans une première partie de l'échange, les francophones aideront les anglophones dans leur conversation en français. Pendant la deuxième partie de l'échange, les anglophones aideront les francophones dans leur conversation en anglais). Dans les deux cas, les étudiants apprennent aussi à se connaître, à développer des attitudes sociales de respect et de coopération. C'est déjà un grand chemin parcouru.

Au moment de ces rencontres, nous les enseignants, nous avons l'occasion de vérifier si ce qu'on a introduit en classe a porté fruit ou non.

Exemple: Le chemin peut commencer comme par exemple dans le cas qui suit:

Première rencontre avec un professeur d'anglais, c'est un cours qui rappelle (plus que les autres matières comme dactylographie ou ordinateurs) le vécu de l'étudiant. Ce vécu qui, parmi d'autres raisons, l'ont mené à renoncer aux études. Il faut lui faire comprendre:

a) La raison pour laquelle il prend son cours de langue;

b) son vécu n'a rien à faire avec la réalité qu'il vit maintenant;

c) niaiser ne fait que nuire à sa décision de se prendre en main.

Théoriquement, c'est simple. Pratiquement, les vieilles habitudes reviennent. C'est un processus à reprendre quelquefois pendant chaque cours avec l'un ou l'autre des participants. Des discussions individualisées sont souvent nécessaires, pendant lesquelles le professeur doit montrer son respect pour l'étudiant, sa patience et sa compréhension en renforçant le travail des conseillers.

De cette façon le participant grandit et commence à discipliner ses émotions. En même temps, le professeur passe son examen de spontanéité, créativité et flexibilité. La tâche habituelle de l'enseignant devient parfois plus difficile dans le contexte d'EPOC.

Le défi

Mais le défi est là. La réussite d'une classe de langues, de mathématiques ou d'électricité devient la réussite d'une personne vers une intégration dans la société. Le projet implique bien plus que la capacité de communiquer dans une langue seconde. C'est la capacité de communiquer.

Communiquer

Communiquer, tout simplement et communiquer signifie savoir être à l'écoute de l'autre; prenons l'exemple de l'étudiant Jacques C., intelligent, super-actif, il fait le guignol en classe par un besoin d'attention. Il est capable de démobiliser une classe entière en deux secondes. Des cours ont déjà commencé depuis deux semaines et les interruptions, questions inutiles, blagues mal placées, perte de temps etc. n'ont pas fait avancer la classe. Il fallait faire quelque chose. Alors on a arrêté le cours et le professeur a demandé aux étudiants de se présenter individuellement (comme si c'était la première rencontre) de parler de leurs attentes ou mécontentements. Le professeur commence par lui même en soulignant ses buts, la nécessité de coopération réciproque et l'affection qu'il leur porte. Stupéfaction au début, mais...en soixante-dix minutes les choses se replacent. Le dialogue est ouvert. Dès ce moment-là, le cours se tient normalement dans un rapport de respect réciproque et le rapprochement humain a franchi la barrière des niaiseries enfantines dues à une nécessité d'attention. C'était une situation parmi tant d'autres, que chacun de nous a expérimentée. Quelquefois avec succès, d'autres fois non.

Mais chaque fois que quelque chose ne va pas comme il faut pour favoriser l'activité d'apprentissage, c'est nécessaire de trouver quelque chose de différent et...très vite. Les cours d'EPOC ne sont pas de très longue durée (6 mois). Des miracles doivent se passer, avant l'aube.

Il faudrait peut-être mentionner encore un autre grand problème que les étudiants d'EPOC vivent en masse: le manque de confiance en eux-mêmes. Lutter avec cette caractéristique psychologique demande à l'enseignant des ajustements bien spécifiques. Par exemple, si l'étudiant fait des fautes (en écrit ou en oral) il faut toujours l'assurer que tout le monde fait des fautes pareilles dans le même contexte et que ça prend seulement de la pratique pour les éviter. Autrement, la réaction en chaîne qui s'en suit peut être synthétisée par: "Je ne suis pas capable"
"Je ne serai jamais capable"
"Je déteste ça"
"Je renonce"

"L'erreur est un échec"

Par sous-estimation permanente, le vécu de l'étudiant le mène à la conclusion que l'erreur est un échec. Des échecs répétés au cours de sa vie passée l'ont marqué et c'est précisément ce qu'il n'a pas réussi à vaincre jusqu'à présent.

L'image du prof.

Un autre défi permanent du professeur qui enseigne à EPOC est celui de changer l'image que l'étudiant s'est fait du professeur (dans son cas spécifique) pendant ses années de scolarité.

Ici on a le temps de se pencher sur les besoins individuels et il faut absolument le faire tous les jours.

Si l'étudiant arrive avec une mauvaise mine ou avec un air distrait, on doit s'asseoir et discuter sans manifester une intrusion ou un jugement négatif inexpliqué. Même lui laisser le temps de se remettre sans l'impliquer dans le travail de classe pour ce jour-là, montre déjà une compréhension qu'il va apprécier et qui va se répercuter sur les cours suivants et en conséquence, sur ses résultats.

Conclusion

Pour conclure ce chapitre: être en permanence à l'écoute des besoins de l'étudiant est une obligation pour un professeur qui travaille à EPOC et qui se veut intégré dans tout ce que cet organisme véhicule comme spécificité (son credo).

Comparaison

Si on essaye de comparer les deux sessions du point de vue psychopédagogique, peut-être qu'il n'y a pas une grande différence. A part le fait que l'horaire étant mieux organisé, les rencontres individuelles ont mieux fonctionné et en conséquence tout le processus à été différent et vers le mieux.

En ce qui concerne les professeurs, si on compare les deux sessions, du point de vue psychologique, l'ambiance de travail et le contact avec les conseillers ont changé du bon côté. Pendant la deuxième session le contact a été plus ouvert, les tensions ont disparu et on a pu se concentrer mieux sur notre tâche principale, ça veut dire, l'épanouissement de l'étudiant.

Une mention spéciale devrait être faite à ce chapitre. Il y a eu un changement essentiel dans la capacité de communication et d'échange professionnel entre les professeurs du CREP/CECM à EPOC Montréal. On nous a alloué un bureau pour tous les trois, qui est devenu comme un bureau-ressources à tous points de vue.

POM

Le POM prend une place un peu différente à EPOC. Parmi les groupes de bureautique, le POM prépare des jeunes pour des futurs emplois reliés à l'électricité. Sans s'occuper de la spécificité en besoins d'apprentissage de langues ou de l'approche psychopédagogique qui n'est pas trop différente des autres groupes EPOC, il y a tout de même quelque chose qui implique une différence.

Pendant la première session il y a eu parmi 13 hommes une fille. Pendant la deuxième session ils étaient tous des hommes. Jumelés avec un autre groupe pendant les classes de langues (dépendemment du niveau de connaissance), la cohésion est venue avec un peu plus de difficulté; les garçons essayaient d'impressionner les filles. L'adaptation est tout de même arrivée. Dans des cas pareils, même un changement de local peut changer les attitudes. Du bon côté ou du mauvais. Dans les deux cas, après un temps de réflexion, les choses se replaçent en conséquence.

Plus de langue parlée plus de vocabulaire - électricité.

Du point de vue contenu des cours, la différence a été et le sera encore accentuée dans le futur; plus de langue parlée et moins d'approche structurale.

On considère que peut-être un certain vocabulaire nécessaire pour l'électricité serait utile à être assimilé: c'est un projet qui devra être travaillé avec le professeur d'électricité.

## 6 - LABORATOIRE DE LANGUES *

L'efficacité d'un laboratoire de langues n'est pas à prouver. Tout programme d'apprentissage en langues secondes qui se sert de renforcement audio en laboratoire entraîne chez l'étudiant une rapidité remarquable de progrès en compréhension et en expression orales. Pour les débutants, il est presque essentiel que beaucoup de temps soit consacré à la répétition et à la correction, ce qui n'est possible que dans l'environnement contrôlé du laboratoire de langues.

* Voir l'annexe 3

L'absence de cet outil à EPOC Montréal se fait beaucoup sentir dans la tâche d'enseignement de langues secondes. Alors pour combler cette lacune, des personnes-ressources avaient été contactées pour déterminer si EPOC pourrait se doter d'un labo. A cette fin, l'université McGill a donné des renseignements importants concernant la quincaillerie disponible sur le marché actuel ainsi qu'une estimation de coûts. Dans une période de compression budgétaire, les fonds disponibles pour un projet de cette envergure sont certainement limités. Néanmoins, EPOC espère trouver le financement nécessaire pour l'installation d'un laboratoire de langues sur les lieux dès que possible.

En attendant, il faut faire preuve d'imagination pour combler ce manque d'équipement. Les enregistreuses portatives sont limitées car l'étudiant ne peut pas réviser et corriger lui-même sa propre production. Le nombre d'appareils nécessaires rend la manutention encombrante à un point tel que ce n'est pas efficace. Donc, la rencontre individuelle demeure le seul moyen d'offrir aux participant(e)s d'EPOC un enseignement personnalisé et efficace.

* Voir annexe 3

## 7 - FLEXIBILITÉ / POLYVALENCE

L'expérience à EPOC n'est pas facilement comparable à aucune autre institution d'enseignement. La clientèle étant des personnes particulièrement insatisfaites et méfiantes de tout ce qui ressemble à l'école conventionnelle, il est essentiel que les professeur(e)s soient capables d'enseigner aussi non-conventionnellement que possible. Polyvalence et flexibilité sont les qualités les plus indispensables dans un tel contexte. Il faut non seulement connaître sa matière à fond mais aussi avoir la capacité, à l'occasion, de tout mettre de côté (méthode, matériel préparé, etc.) pour répondre à un besoin immédiat. Ceci exige une capacité probablement d'improvisation constructive exceptionnelle.

De plus, un contact suivi avec le "staff" des conseiller(e)s, permettant l'échange d'informations concernant les groupes et / ou des individus, fait partie de l'expérience quotidienne.
Souvent il faut être plutôt psychologue, demeurant constamment à l'écoute pour déceler les vraies sources de problèmes des étudiant(e)s. Par exemple, les difficultés de relations interpersonnelles, les problèmes associés à la consommation de drogues et d'alcool, les difficultés de logement, les changements dans la vie psycho-affective etc., tout ça peut provoquer des réactions dans la classe. Alors, l'intervenant doit être flexible dans ses techniques d'enseignement, mettant souvent l'accent sur les relations humaines consécutivement à la transmission de la matière académique. Exemple: Nancy arrive en retard à la classe en disant qu'elle était avec la conseillère . Le même scénario à la classe suivante. La consultation informelle avec la conseillère en question révèle que chaque fois Nancy demande de voir sa conseillère durant le cours de langue seconde. Une rencontre s'impose avec tout le monde concerné pour une mise au point. Après une longue discussion, Nancy constate qu'elle a de la difficulté à faire face à l'autorité masculine; son prof étant un homme, elle cherche à fuir ses classes de langues. Son attitude rébarbative face à son cours n'a rien à voir avec la matière, ni avec ses compétences mais résulte de ses expériences préalables avec les hommes causant alors un blocage important pour elle.

Une attitude de la part du professeur(e) limitant son champ d'intervention à la matière strictement académique ne peut pas fonctionner dans de pareilles circonstances. Sa flexibilité et sa polyvalence exigent une disponibilité plus large, travaillant de concertation avec les conseiller(e)s, pour aboutir à résoudre des problèmes individuels faisant en sorte que l'atmosphère dans la classe continue de favoriser l'apprentissage au-delà des obstacles "non-académiques". La preuve que de telles approches portent fruits réside dans le taux très élevé de réussite de placement sur le marché du travail et dans l'employabilité des finissants d'EPOC.

## 8 - "C'EST L'ENFER ICITTE!"

"C'est l'enfer icitte! C'est l'enfer icitte!" C'est dans ces mots qu'une participante d'EPOC a caractérisé son premier contact avec son cours de langue seconde. La frustration totale! C'est certainement l'émotion exprimée par cette personne et partagée par beaucoup d'autres qui reflète la réalité. Elles se retrouvent encore confrontées à un prof de matière imposée sans aucune motivation. Comme à l'école, mais ce n'est pas l'école!

Pour nous , communément appelés "les 3 crêpes", c'est à cette occasion qu'on a envie de dire "c'est l'enfer icitte!" Par le passé, certains professeur(e)s affecté(e)s à EPOC considéraient leur travail comme une sorte de punition :" Pourquoi moi? Qu'est-ce que j'ai fait pour mériter cet enfer?" Face aux problèmes de discipline, face à l'intégration parmi une équipe de conseillers méfiants à notre égard, au manque de direction durant la première session, parachutés dans un horaire déjà surchargé d'activités pour les participants, nous nous sommes souvent posé de sérieuses questions quant à notre avenir à EPOC: c'était l'enfer!

Alors pour survivre dans un tel contexte, il nous fallait utiliser toutes nos ressources: la compétence professionnelle, la diplomatie, la patience, la sympathie, la complicité et parfois un travail de moine pour être acceptés et intégrés. On peut dire qu'après deux sessions, l'expérience en valait vraiment la peine. Suite à notre suggestion, des groupes homogènes dans la mesure du possible furent établis selon les compétences en matières de langue seconde. Ceci a donné pour résultat une nette amélioration. Notre intégration parmi l'équipe professionnelle d'EPOC fut reflétée dans l'espace d'un bureau qu'on nous a alloué. Ceci nous a permis une meilleure communication entre nous, les trois professeurs, et une plus grande harmonisation avec le programme dans son ensemble.

Notre acceptation par les participants fut clairement démontrée lors de la graduation de nos premiers groupes, par l'émotion et la gratitude exprimées et leurs certificats de méritas en langue seconde. Notre rôle futur est déjà sujet à réflexion et à commentaires de la part de la nouvelle direction qui voit notre intégration comme un fait accompli.

Il nous reste un bon bout de chemin à parcourir pour améliorer davantage notre contribution. Mais une chose est certaine, "les 3 crêpes" font partie intégrante du paysage quotidien d'EPOC Montréal. La satisfaction sur le plan humain et professionnel, sachant que notre apport ici a des résultats positifs sur les jeunes qui font à EPOC l'expérience d'un point tournant dans leur vie, nous rappelle l'opinion de Mark Twain qui dit: "Le ciel est peut-être bien pour le climat, mais on préfère l'enfer pour la compagnie et l'amitié."

## 9 - ÉVALUATION DES CONSEILLERS

Suite aux évaluations que nous avons distribuées aux conseillers-ères (voir annexe IV), les opinions unanimes dégagées sont les suivantes:

- Il y a eu une nette amélioration à la deuxième session (nov.90 à avril 91) au niveau des apprentissages;

- le contact plus personnalisé fut grandement apprécié.

Evidemment, il y a toujours de la place pour l'amélioration et voici les quelques suggestions qui nous ont été soumises:

A) Les contenus des cours devraient être plus adaptés aux besoins spécifiques du marché du travail pour le groupe POM (électricité et télécommunications);

B) pour les autres groupes en bureautique, il faudrait mettre l'emphase sur des situations réalistes au niveau du quotidien face aux tâches à exécuter dans un bureau;

C) et tel que suggéré par une conseillère, il serait pertinent de trouver des moyens d'impliquer les parfaits bilingues de tous groupes dans des activités communes, telles que la rédaction d'un journal interne ou encore la production de vidéos.

## 10 - ÉVALUATION DES PATICIPANTS

Du point de vue des participants, voici ce qui ressort de l'évaluation en général:

A) Plus d'écrits, plus de devoirs;

B) les participants préfèrent un livre de référence à des feuilles polycopiées...;

C) les intermédiaires jusqu'ici jumelés aux avancés ou aux débutants réclament un cours plus adapté à leurs besoins spécifiques;

D) en général, les participants ont beaucoup apprécié la disponibilité, la compréhension, la flexibilité et la compétence de leurs professeurs du CREP.

Evidemment, il y a toujours de la place pour l'amélioration et voici les quelques suggestions qui nous ont été soumises:

A) Les contenus des cours devraient être plus adaptés aux besoins spécifiques du marché du travail pour le groupe POM (électricité et télécommunications);

B) pour les autres groupes en bureautique, il faudrait mettre l'emphase sur des situations réalistes au niveau du quotidien face aux tâches à exécuter dans un bureau;

C) et tel que suggéré par une conseillère, il serait pertinent de trouver des moyens d'impliquer les parfaits bilingues de tous groupes dans des activités communes, telles que la rédaction d'un journal interne ou encore la production de vidéos.

## 10 - ÉVALUATION DES PATICIPANTS

Du point de vue des participants, voici ce qui ressort de l'évaluation en général:

A) Plus d'écrits, plus de devoirs;

B) les participants préfèrent un livre de référence à des feuilles polycopiées...;

C) les intermédiaires jusqu'ici jumelés aux avancés ou aux débutants réclament un cours plus adapté à leurs besoins spécifiques;

D) en général, les participants ont beaucoup apprécié la disponibilité, la compréhension, la flexibilité et la compétence de leurs professeurs du CREP.

## 11 - RECOMMANDATIONS

Intro:

Voici quelques recommandations que nous faisons, suite à cette expérience au terme d'une première année, c'est-à-dire deux sessions de six mois chacune. Ces recommandations sont le fruit de mûres réflexions basées sur:

A) L'étroite collaboration des intervenants concernés ("Les 3 Crêpes");

B) la consultation des intervenants avec tous les autres professionnels impliqués à EPOC Montréal;

C) la concertation avec la nouvelle direction d'EPOC.

Les recommandations:

1) Le nombre d'étudiants par groupe doit rester le même, on veut avoir des résultats concrets.

2) Avoir trois groupes de formation (il y en a seulement deux pour le moment):

a: Le groupe débutant;
b: le groupe intermédiaire;
c: le groupe avancé.

Le groupe b) n'existe pas, ce qui retarde quelquefois les avancés ou ce sont les avancés à leur tour qui ne comprennent pas assez.

3) Plus de communication avec les conseillers.

4) Une information sur le dossier individuel de l'étudiant pourrait aider à connaître ses problèmes et l'approche serait peut-être plus pertinente.

5) Période R.D.E.

Pour la période R.D.E. (recherche dynamique d'emploi), notre présence s'avère indispensable, puisque des rencontres en individuel ou en sous-groupes, nous permettent de travailler sur des besoins plus spécifiques, tels que: lettre d'accompagnement d'un C.V. le C.V. comme tel, préparation aux entrevues, simulation d'entrevues, réponses (par téléphone) aux annonces classées, offres de services etc. . Nos interventions avec les participants au cours de cette période font le pont entre la période académique et la fin du programme qui vise à l'obtention d'un emploi.

C'est une période pendant laquelle les participants expriment le sentiment d'être abandonnés à leurs propres moyens et dans laquelle ils se sentent parfois à la dérive.

6) Période de stage, session d'hiver

Nous voudrions que cette période (4 semaines) permette un temps de vacances pour que les professeurs puissent "refaire le plein" d'énergie. Toutefois, cette période pourrait être utilisée pour la réalisation de travaux pédagogiques. Ceci reste à déterminer en concertation avec les autorités du CREP.

7) Intersession

Cette période de 3 semaines entre les deux sessions est consacrée à la préparation intensive de la session à venir. Elle devrait nous permettre de:

- Faire les tests de classement (oraux et écrits);
- élaborer les différents programmes;
- structurer les horaires;
- se concerter avec les conseillers;
- assister aux réunions administratives et pédagogiques.

8) En ce qui a trait à la sélection des participants, nous constatons que jusqu'à présent les critères linguistiques n'ont pas été retenus comme matière déterminante dans le processus de sélection. Les professeurs du CREP ne sont d'aucune façon impliqués dans ce volet.

Pour éviter une mauvaise orientation des ressources des candidats(tes), dans la catégorie de nouveaux immigrants reçus n'ayant aucune formation dans la langue officielle de travail, nous suggérons que ces derniers suivent une formation préalable en français pour être ensuite acheminés dans les groupes francophones d'EPOC. Ceci dans le but évident d'intégration au marché du travail québécois.

9) En dernier lieu, nous souhaitons ardemment qu'un laboratoire de langues soit installé à EPOC Montréal dès que possible.

## 12 - CONCLUSION

L'expérience vécue et esquissée dans ce rapport nous amène, sans contredit, à conclure que ce projet expérimental CREP-EPOC devrait se poursuivre. Comme nous pouvons le constater il y a place à l'amélioration de l'organisation et des interventions psycho-pédagogiques. Ainsi nous pourrons vraiment répondre et de façon pertinente aux besoins réels d'une clientèle très "spéciale". Cette population de jeunes décrocheurs est malheureusement sans cesse grandissante et c'est pour cette raison qu'un tel projet comme EPOC Montréal pourrait servir de modèle d'intervention au sein même de la CECM par le biais du CREP. Rappelons-nous simplement ces statistiques qui sont très éloquentes à ce sujet. Au moins 40% des jeunes ne terminent pas leurs études secondaires et par conséquent se retrouvent gravement handicapés face à leur employabilité. Depuis 20 ans, EPOC Montréal a connu un franc succès pour venir en aide à ces jeunes.

Reste à espérer que des centres de formation comme EPOC puissent se multiplier, car c'est de 80% à 85% des 168 jeunes qui s'inscrivent annuellement à EPOC qui retrouvent leur dignité en réintégrant le marché du travail.

Les besoins réels dépassent largement ces chiffres. C'est à nous tous de se sentir concernés et d'agir.

Ainsi nous pourrions éviter que certains d'entre eux joignent les rangs de la criminalité tacite ou avouée et que d'autres sombrent dans la dépression ou le désespoir, faute de moyens pour mériter leur place au soleil.

## INTRODUCTION

ÉPOC Montréal est une corporation à but non-lucratif subventionnée conjointement par le gouvernement fédéral, dans le cadre du programme OPFD, et par 74 entreprises du secteur privé. Nous sommes situés dans le Vieux-Montréal et desservons le territoire du Montréal-Métropolitain.

L'objectif premier de notre organisme est d'aider des jeunes âgés de 18 à 23 ans à intégrer le marché du travail. Ces jeunes n'ont pas complété leurs études secondaires et proviennent de milieux socio-économiques défavorisés. On les qualifie généralement de "décrocheurs" bien que leur marginalité ne soit pas une question de choix mais le plus souvent une conséquence d'un vécu difficile où les échecs se sont multipliés.

Notre approche essaie donc de répondre aux multiples besoins de notre clientèle en leur apportant des outils de formation, de développement personnel et d'expérience, nécessaires à leur cheminement. Notre programme se divise en deux grands secteurs : électricité de base et travail de bureau. Il s'offre dans les deux langues en ce qui a trait au secteur bureau.

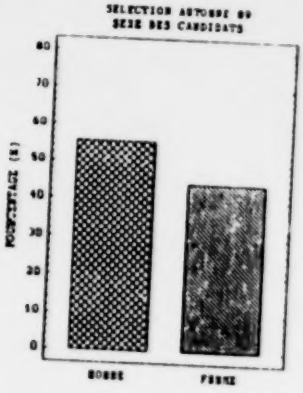
## 1. PORTRAIT DE LA CLIENTELE

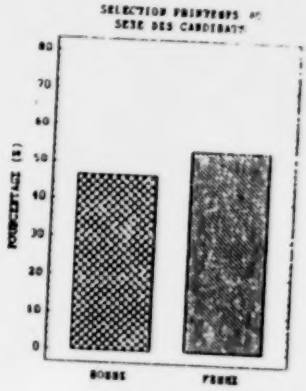
Depuis ses débuts, EPOC offre ses services à une clientèle défavorisée sur le plan de l'employabilité. Nous examinerons certaines caractéristiques de la clientèle qui a participé au programme lors des sessions automne 1989 et printemps 1990.

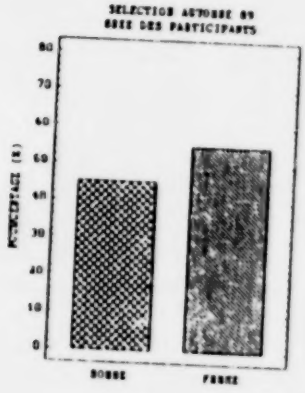
### 1.1 - Répartition des participants selon le sexe

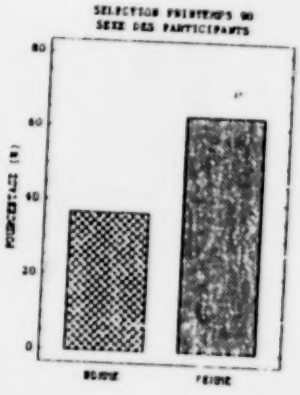
Sur 573 candidats, 293 étaient des hommes (51.5%) et 280 étaient des femmes (48.5%). EPOC a sélectionné 69 hommes (41%) et 99 femmes (59%), soit 38 hommes et 46 femmes à l'automne 1989 et 31 hommes et 53 femmes au printemps 1990. (tableaux ci-dessous)

Donc dans l'ensemble EPOC dessert la population des deux sexes à peu près également. Par contre le groupe POM (métier), bien qu'ouvert aux hommes et aux femmes n'attire presqu'exclusivement que des candidatures d'hommes. Les groupes d'orientation bureau, d'autre part, attirent une clientèle à majorité féminine.



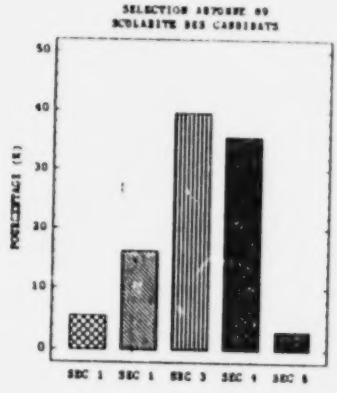



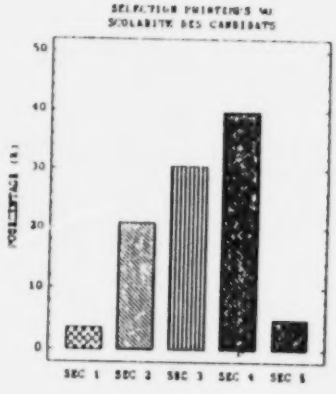
## 1.3- Répartition des participants selon la scolarité

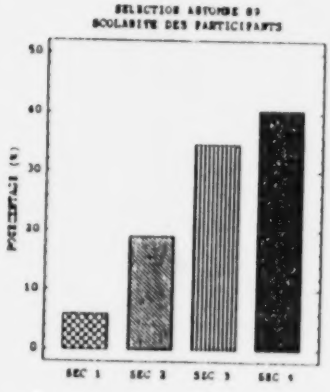
Comme il fallait s'y attendre, aucun participant n'a terminé son secondaire V, répondant en cela à un critère de sélection d'EPOC.

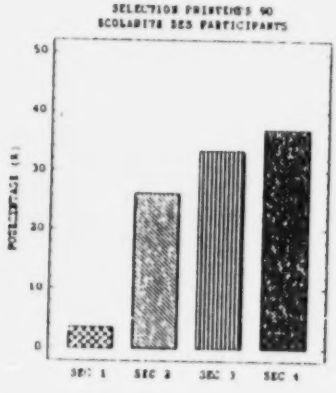
Parmi les candidats et les participants admis au programme, plus de 60% avaient terminé le secondaire III ou moins.

Les tableaux suivants démontrent que la scolarité des candidats est sensiblement la même que celle des participants sélectionnés. La faible scolarité de nos participants, que l'on peut constater dans les tableaux ci-dessous, constitue un des obstacles les plus importants face à leur employabilité.



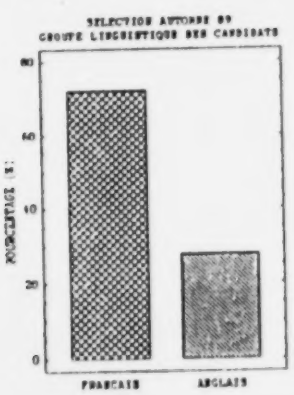



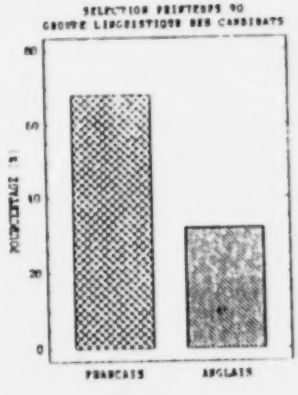



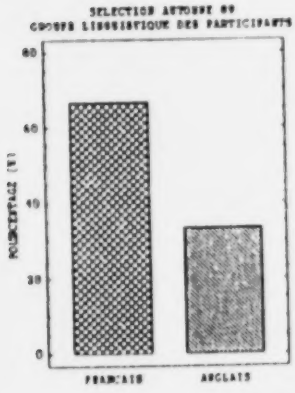
## 4. Répartition des participants selon les groupes linguistiques

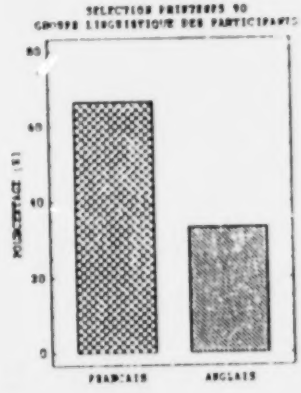
La clientèle d'EPOC demeure toujours la même, c'est-à-dire 67% francophone et 23% anglophone. Il est intéressant de noter que les pourcentages des participants admis correspondent exactement aux pourcentages des candidats.

La réalité de la société montréalaise est donc parfaitement réflétée par notre répartition des groupes linguistiques.



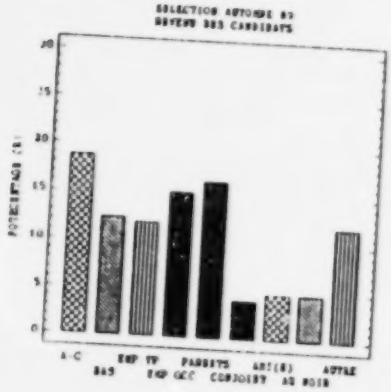



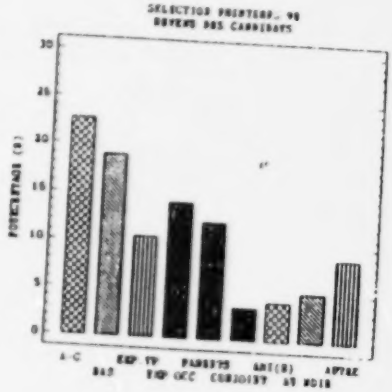



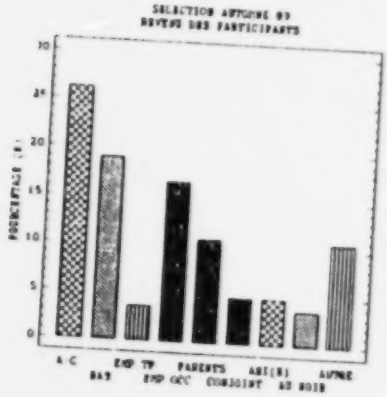



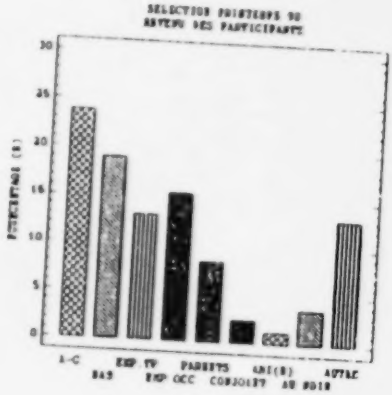
## 1.5- Répartition des participants selon la source de revenu

EPOC Montréal sélectionne des jeunes de milieux défavorisés. Il n'est pas étonnant de constater aux tableaux ci-dessous la dépendance financière des participants, soit de l'Etat, soit du réseau naturel. Les faibles moyens financiers dont ils disposent à leur arrivée à EPOC constituent un facteur majeur au développement de leur employabilité. Transport, vêtements, nourriture, garderie, dettes, loyer, etc. autant de responsabilités que plusieurs d'entre eux ont bien peine à rencontrer. Le salaire minimum versé das le cadre de la formation à EPOC est donc essentiel aux participants pour suivre le programme. Certains doivent trouver un revenu d'appoint pour pouvoir y arriver.









Le nombre de participants dépendants des parents a augmenté au cours des dernières années. Ces mêmes parents vivent eux-mêmes sous le seuil de la pauvreté. Il n'est pas surprenant que cette pauvreté engendre des comportements, des attitudes, des valeurs et des habitudes de vie qui rendent notre population difficilement employable.

Il importe de noter qu'au moment de leur inscription au programme, 72% des participants étaient dépendants financièrement soit de l'Etat, soit de leur réseau. 10% n'avaient qu'un faible revenu et les 8% qui travaillaient à temps plein occupaient des emplois pour la plupart rémunérés au salaire minimum et dans l'ensemble peu satisfaisants et peu sécurisants.

On doit noter, cependant, que ces chiffres furent comptabilisés lors de l'inscription des candidats, soit de 1 à 3 mois précédant le début du programme. Ainsi le 8% inscrit comme travaillant à temps plein fausse le profil de notre clientèle. Si les données informatiques avaient été entrées juste avant l'admission, ce pourcentage serait probablement quasi-inexistant. Nous nous assurerons, à la prochaine période de sélection, de mettre à jour ces données durant la phase terminale de la sélection.

## 2. - PROBLÉMATIQUES PARTICULIERES DE LA CLIENTELE ET CRITERES DE SÉLECTION

Notre clientèle se caractérise par de grandes difficultés aux niveaux économique et social.

### 2.1 - Culture de pauvreté

> « La culture de pauvreté engendre et est engendrée par des situations complexes. Plusieurs de nos jeunes ont eu et ont à se débattre avec des situations très difficiles...
>
> Le tissu social immédiat du participant d'EPOC est plus souvent qu'autrement détérioré. Séparation, violence conjugale, pauvreté, concubinage difficile, chômage, B-S, ect. Quand on sait que près de 80% des emplois ne sont pas annoncés ou affichés mais que l'information se transmet par contacts personnels, les participants d'EPOC ne peuvent compter sur des parents bien placés, ou des oncles et tantes capables de les recommander. La culture dans laquelle évoluent les participants d'EPOC n'est pas toujours celle qui prépare le mieux au marché du travail. Des valeurs qui apparaissent simples au travailleur moyen deviennent un cheminement à parcourir pour plusieurs des participants d'EPOC: ponctualité, assiduité, respect de l'autorité, honnêteté, sens de l'initiative, souci du travail bien fait, respect de la culture de l'entreprise, ect. ne sont pas nécessairement des acquis.»
>
> (rapport intérimaire, mai 1990)

### 2.2 - Santé

L'état de santé physique et mental de nos participants se révèle souvent problématique. Des cas d'anorexie, de diabète, d'épilepsie, d'alcoolisme, de polytoxicomanie, de malnutrition, d'obésité, de M.T.S., de troubles de l'ouïe et de la vision, etc. sont monnaie courante.

L'état de santé précaire des participants entraîne souvent l'absentéisme et, ultimement, des difficultés au niveau du maintien de l'emploi.

Plusieurs de ces problèmes de santé ont pu être négligés depuis des années; nous aidons les participants à identifier ces problèmes et à prendre les moyens nécessaires pour y remédier.

## 2.3 Vécu familial et social

Le milieu social dont sont issus nos participants est susceptible d'engendrer chez ceux-ci des comportements et des attitudes problématiques.

Plusieurs proviennent de familles dysfonctionnelles caractérisées par des situations de violence physique et mentale, d'inceste, de toxicomanie et de criminalité. Ayant grandi dans de tels environnements, nos participants développent souvent une image très négative d'eux-même, et éprouvent de grandes difficultés à établir des relations significatives. Le manque de confiance en soi, l'absence d'espoir, la difficulté à prendre des décisions et à faire des choix (sur les plans personnel et professionnel) limitent grandement les possibilités d'intégration au marché du travail de notre clientèle. L'accompagnement de professionnels spécialisés en relation d'aide est, dans ce contexte, prioritaire.

## 2.4 Critères de sélection

Nos critères de sélection demeurent les mêmes.

Critères objectifs

- avoir de 18 à 23 ans
- ne pas avoir obtenu un diplôme de secondaire V
- avoir quitté les études depuis plus d'un an et être sur le marché du travail
- être sans emploi
- avoir sa citoyenneté canadienne ou un statut d'immigrant reçu en règle

Critères subjectifs

- être fortement défavorisé sur les plans économique et de l'emploi
- être motivé à travailler
- être intéressé à une formation en travail de bureau ou en électricité de base
- être jugé apte à suivre la formation

## 3. LES PROCESSUS DE RECRUTEMENT ET DE SÉLECTION DES CANDIDATS

Le comité responsable des activités relatives au recrutement et à la sélection des candidats est composé de 4 conseillers en formation. Au cours de cette dernière année, le comité s'est donné comme mandat de développer et d'améliorer ce volet du programme.

Certains problèmes opérationnels furent identifiés:

- Le manque de visibilité auprès d'organismes en mesure de nous référer des candidats.

- Le manque d'information ayant trait à notre programme.

- Le manque de temps pour accomplir les diverses tâches.

- L'insuffisance de notre programme d'informatique pour répondre à nos besoins pour le traitement de nos données.

- Le rodage des conseillers en regard des entrées de données reliées aux informations sur les candidats.

- Le manque de concertation des conseillers en regard de certaines catégorisations des renseignements sur les candidats (telles l'origine ethnique), résultant parfois en des statistiques erronées ou incomplètes..

- le besoin de réévaluer la batterie de tests et les formulaires utilisés pour la sélection (ex: le formulaire de demande d'admission, le formulaire d'entrevue).

### 3.1 Activités relatives au recrutement entreprises au cours de la dernière année.

573 jeunes adultes ont postulé à EPOC Montréal au cours de la dernière année ( 261 à la session automne 1989 et 316 à la session printemps 1990). Comme par le passé, le nombre d'admissions à chaque session fut établi à 84.

Contrairement aux 5 années précédentes, le recrutement des candidats fut facilité cette année par l'abolition du groupe "Ordinateur Bilingue " (O.B.) et la création d'un troisième groupe francophone "Travail de bureau". Il était très difficile auparavant de recruter des candidats pour le groupe "O.B", si l'on considère qu'ils devaient être bilingues, défavorisés sur le plan de l'employabilité et répondre à tous nos critères de sélection.

Un autre changement important réside dans le fait que le recrutement se fait maintenant tout au long de l'année et non plus en 2 périodes de temps délimitées chaque année. Il est vrai, par contre, que nos activités de recrutement et de sélection sont davantage concentrées durant la période de temps précédant les débuts de groupes, i.e., au printemps et à l'automne.

Environ 3 mois avant le début d'une session, les listes des organismes communautaires et sociaux, et des anciens participants sont mises à jour à l'aide de l'informatique. Un communiqué leur faisant part des renseignements nécessaires sur le recrutement en cours (critères de sélection, dates du recrutement) leur est ensuite acheminé.

Au cours de la dernière année, le comité a organisé 2 journées "Portes Ouvertes". Le but de ces sessions d'informations est de sensibiliser les personnes intéressées au programme et de leur permettre de visiter les locaux.

De plus, les membres du comité ont développé des contacts avec des représentants de d'autres organismes desservant la jeunesse et la communauté, dans une perspective d'échange d'information.

Dernièrement, le comité a conçu une affiche publicitaire et l'a fait parvenir aux organismes gouvernementaux et communautaires.

Notre source principale de recrutement demeure toujours les journaux (40% des candidats qui ont postulé et 40% des candidats acceptés furent rejoints par les journaux). Le tableau ci-après comprend les statistiques des 2 dernières sélections ainsi qu'une comparaison entre les candidats qui ont postulé et ceux qui ont été admis au programme. Cette comparaison nous permet de constater l'importance constante de ce mode de recrutement ainsi qu'une légère augmentation de références des organismes gouvernementaux. Le comité a d'ailleurs tenu 2 sessions d'informations pour les représentants des Centres Travail Québec (CTQ) et des Centres d'Emploi et d'Immigration du Canada (CEIC).

Ces rencontres avaient pour but d'augmenter notre visibilité auprès d'eux et de les rassurer de notre désir à travailler conjointement avec eux à l'employabilité d'un pourcentage de leur clientèle. Vu le succès de ces rencontres, il est à prévoir que le nombre de références de ces organismes gouvernementaux augmentera progressivement.

| Candidats Automne 1989 | TOTAL (305) | Participants Automne 1989 | TOTAL ( 84) |
|---|---|---|---|
| CEIC | 6% | CEIC | 6% |
| CTQ | 2% | CTQ | 2% |
| Journaux | 46% | Journaux | 40% |
| Organismes | 6% | Organismes | 6% |
| Anciens participants | 29% | Anciens participants | 40% |
| Autre connaissance | 6% | Autre connaissance | 2% |
| Autre | 4% | Autre | 2% |

| Candidats Printemps 1990 | TOTAL (305) | Participants Printemps 1990 | TOTAL ( 84) |
|---|---|---|---|
| CEIC | 10% | CEIC | 10% |
| CTQ | 2% | CTQ | 1% |
| Journaux | 46% | Journaux | 40% |
| Organismes | 5% | Organismes | 5% |
| Anciens participants | 23% | Anciens participants | 32% |
| Autre connaissance | 12% | Autre connaissance | 10% |
| Autre | 2% | Autre | 2% |

### 3.2 Processus de sélection

Notre processus de sélection demeure essentiellement le même que dans les années précédentes. Les candidats doivent:

- remplir un formulaire de demande d'admission
- produire le dernier relevé de notes scolaires et un certificat de naissance

- subir des tests de capacité d'apprentissage\d'intelligence: Les tests Raven Progressive Matrice, Beta, Otis-Lennon, sont soumis aux participants dans le but de vérifier leur capacité de poursuivre et de réussir le programme EPOC Montréal. Il est important de comprendre que ces tests ne constituent qu'un des éléments pris en compte pour l'évaluation des chances de réussite des candidats.

- subir des tests de compétence en langue maternelle, de mathématiques et d'équilibre socio-affectif pour évaluer leur degré de recyclage académique et afin d'équilibrer la composition des groupes hétérogènes.

- passer une entrevue individuelle avec un conseiller afin de vérifier les critères d'éligibilité, leurs besoins, leur motivation et leur capacité à poursuivre la formation.

De leur côté, les conseillers conservent sensiblement les mêmes tâches relatives au processus de sélection. Au sein de leur équipe linguistique, ils participent à des discussions de cas sur les candidats répondant aux critères de base. Certains sont inscrits sur une liste d'attente.

Dans le cas des candidats admis, des cotes d'acceptation leur sont attribuées pour assurer une composition équilibrée des différents groupes. Chaque candidat accepté est codifié selon ses chances de réussir le programme et de maintenir un emploi. Les personnes acceptées sont par la suite réparties en 6 groupes selon les facteurs suivants: âge, sexe, scolarité, besoin de recyclage académique, capacité d'apprentissage, niveau d'employabilité, complexité des problèmes personnels et inter-personnels.

Bien que ce processus s'avère très long, il permet à l'équipe de faire un choix réfléchi et impartial des candidats les plus appropriés pour le programme.

Mais comment un jeune peut-il s'ouvrir à la connaissance lorsqu'il a vécu plusieurs échecs au niveau scolaire ou que tout cela est si loin qu'il a l'impression d'avoir tout oublié?
Notre intervention met surtout l'accent sur le processus d'apprentissage: apprendre à apprendre. Le savoir est important mais savoir poser des questions sur ce que l'on ignore sans se dévaloriser, savoir où et comment trouver la réponse, savoir de quelle façon on arrivera à retenir cette réponse, cela est tout aussi important. Une question est mille fois plus importante qu'une réponse puisqu'elle est l'assurance d'une découverte imminente. Découvrir des matières nouvelles et s'apercevoir qu'on arrive à se débrouiller avec l'informatique, la comptabilité ou l'électricité, redonne une autre image de soi. Cela peut aider un individu à s'ouvrir avec plus de confiance à l'explication cent fois entendue et mal écoutée par le passé, du fameux accord du participe passé avec l'auxiliaire avoir.

## ETRE

Comment arriver à intégrer le marché du travail lorsqu'on se perçoit comme une nullité? Les problèmes de la vie quotidienne envahissent tout, l'expérience passée sert surtout à se méfier des autres, de tous les autres! La démarche fondamentale d'ÉPOC Montréal se situe certainement à ce niveau et colore chacune des interventions des conseillers: responsabiliser le jeune dans sa propre démarche de formation et de développement personnel, établir une relation de confiance, susciter une dynamique de groupe forte et supportante, aider le jeune à aborder les problèmes de sa vie quotidienne et à trouver de nouvelles pistes de solution, renforcer chacun des petits pas faits dans la bonne direction, faire prendre conscience des points forts de chacun, stimuler la définition d'objectifs à court, moyen et long terme; valoriser chacun des acquis, développer une meilleure compréhension de ce qu'est la communication et des moyens pour l'améliorer, aider le participant à développer des attitudes positives face à lui-même et face aux autres; l'aider, enfin, à vivre en harmonie avec ce qu'il est, à vivre en harmonie avec les autres.

## FAIRE

Comment arriver à intégrer un marché du travail que l'on ne connaît pas et dont on ne connaît pas les règles du jeu? Comment adopter les comportements attendus par un employeur? Comment répondre à ses attentes? ÉPOC Montréal se trouve également à être l'employeur de ce jeune, et dès son arrivée il sera graduellement confronté aux exigences habituelles d'un employeur. Ces attentes seront expliquées et sa prise de conscience l'amènera tranquillement à adopter des comportements plus adéquats.

Comment arriver à intégrer le marché du travail si l'on est persuadé que l'on ne sait rien faire? Pendant les premières semaines de formation et surtout pendant les stages, le participant découvre ses habiletés, ses compétences, et les met en pratique à l'intérieur de travaux concrets et de tâches nouvelles.

Comment se trouver un emploi? Nous apportons aux jeunes les outils nécessaires pour qu'il puisse faire une recherche d'emploi efficace et autonome. Nous les amenons à faire valoir auprès des employeurs ce qu'ils ont découvert tout au long du programme sur ce qu'ils savent, ce qu'ils sont et ce qu'ils peuvent faire.

Comment garder un emploi? ÉPOC Montréal assure un suivi auprès du jeune pendant au moins deux années pour l'aider à situer son expérience de travail dans un contexte temporel, l'aider à bâtir un plan de carrière et un plan de vie et lui apporter aide et support dans son développement personnel et professionnel. Il est clair pour tous qu'ÉPOC Montréal ne dure pas que 24 semaines et que l'influence d'un tel programme s'échelonne sur plusieurs mois sinon plusieurs années.

### 4.3 Du nouveau à ÉPOC Montréal

LANGUE SECONDE

Le contrat de service qui liait le Centre de ressources en éducation populaire (C.R.E.P.) de la C.E.C.M. et ÉPOC Montréal depuis le début des années 80 avait porté jusqu'à ce jour sur l'organisation des services de formation en français et en anglais langues secondes. L'expertise née de ces années de collaboration, l'évolution des différents modes de financement du ministère de l'Éducation du Québec, l'intérêt du C.R.E.P. pour les approches mises de l'avant par les organismes du milieu de même que le besoin d'ÉPOC Montréal de raffiner son approche, pour répondre aux besoins de sa clientèle très défavorisée sur le plan de l'employabilité, amenèrent les deux organismes à étendre les bases de leur collaboration. Les deux organismes arrivèrent donc à trouver souhaitable l'intégration de trois ressources du C.R.E.P. au processus global d'ÉPOC Montréal et formulèrent un projet visant l'intégration des matières. Cette intégration des matières nécessitait une entente préalable entre les conseiller d'ÉPOC Montréal et les formateurs du C.R.E.P., quant aux modalités de partage des rôles et des mandats de chacun pour favoriser l'enseignement en équipe ("team teaching"). Ainsi, 2 formateurs de "basic education" et un formateur en alphabétisation, ayant tous trois une bonne connaissance de la langue seconde, étaient affectés au projet, à raison de 24 heures/semaine par formateur. Une première évaluation de ce projet se fera d'ici la fin de l'année, mais nous pouvons dire d'hors et déjà que nous poursuivront cette collaboration pour la session de novembre 1990. L'accent sera mis davantage sur l'intégration des

matières de base plutôt que sur les matières professionnelles et techniques. L'horaire des formateurs sera réajusté à 20 heures/semaine en vertu des nouvelles contingences liées à la C.E.C.M.

## CONTRACTUELS ET STAGIAIRE

Cette année, ÉPOC Montréal embauchait un professeur de dactylo à la leçon pour prendre en charge la totalité des classes en bureau, libérant ainsi le personnel clérical de cette fonction. Cette formule jugée très pertinente sera retenue pour l'année qui vient. Nous accueillions également un professeur d'électricité, suite à une entente avec la C.E.C.M. et la C.F.P., pour assurer l'enseignement de ce plateau de travail. Ainsi les deux intervenants de ce groupe pouvaient se centrer sur les autres facettes de leur travail. Nous continuerons notre collaboration en ce sens avec la C.E.C.M.

Une stagiaire en service social, au niveau maîtrise, de l'Université de Montréal s'intégrait pour une session à l'équipe bureau anglophone. La supervision était assurée par les deux conseillers de ce groupe.

## NOUVEL ÉCHÉANCIER

Pour la première fois cette année, nous bénéficions d'un mois entre les deux groupes pour se pencher sur les différentes composantes de notre programme. Nous mettions également de l'avant une période de trois semaines entre les groupes au lieu de deux semaines. Ce changement, parfaitement justifié et répondant aux besoins de ressourcement des conseillers entre les groupes, avait cependant comme conséquence de décaler notre programme et cela risque d'entraîner des difficultés pour le placement, si à plus ou moins long terme le placement devait se faire durant l'été. Il est donc à prévoir une réflexion sur notre échéancier et la formulation d'une nouvelle proposition de travail.

## ÉVALUATION DES PARTICIPANTS

L'an dernier, ÉPOC Montréal introduisait un questionnaire d'évaluation où chaque participant était appelé à fournir un certain nombre d'appréciations du programme d'ÉPOC. Ce questionnaire fut expérimenté, remanié et ré-expérimenté. Notre souci d'aller chercher le plus d'informations possibles nous amenait à bâtir un outil très lourd à manier. En effet, la longueur du questionnaire ainsi que la répétition des questions amenaient les participants à se décourager ou à répondre de façon automatique. Nous devrons dans l'avenir retravailler un questionnaire plus succinct pouvant cerner de façon plus efficace les points qui sont pertinents à la poursuite et l'amélioration de notre travail.

## 5.4 Situation finale des participants ayant terminé le programme

Le tableau no. 4 est le véritable indice du succès de notre programme. Ces statistiques démontrent l'impact de ce progamme sur les diplômés d'EPOC Montréal. En tenant compte du fait que notre "mission" est l'intégration de nos diplômés au marché du travail, nous pouvons affirmer que, en 1989-90, quatre-vingt-dix (90%) pourcent de nos diplômés ont réintégré le marché du travail grâce à la formation d'EPOC.
Cet aspect du programme a connu une baisse graduelle depuis 1988. Nous croyons que cette baisse reflète les réalités du marché du travail des deux dernières années. Nos candidats font face à un marché compétitif (exigeant le bilinguisme) et qui leur est parfois totalement fermé (gel des embauches pour plusieurs entreprises d'envergure). Ces éléments, combinés à la nature fondamentalement "risquée" de nos candidats, font que leur intégration n'est pas nécessairement chose faite au bout des 24 semaines de formation. Certains d'entre eux ont besoin de quelques semaines supplémentaires pour se trouver un emploi.

**PLACEMENT**
**SITUATION FINALE DES PARTICIPANTS**
**AYANT TERMINÉ LE PROGRAMME**
**(sans les abandons et congédiements)**
**1986 - 1990**

| Tableau P.#4 | Prin. 90 | Aut. 89 | Prin. 89 | Aut. 88 | Prin. 88 | Aut. 87 | Prin. 87 | Aut. 86 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| % des diplômés qui ont trouvé un premier emploi | 89.0% | 90.0% | 92.0% | 95.7% | 95.5% | 95.7% | 86.5% | 93.0% |
| Moyenne annuelle des placements pour Automne 89 - Printemps 90 | 90.0% | | | | | | | |

Même si les objectifs à court terme ne sont pas toujours réalisés, nous espérons que les statistiques à long terme reflèteront une réalité plus positive. Au terme d'un processus d'analyse de soi et de développement personnel, le ou la participant(e) peut avoir identifié des éléments qui devront évoluer avant qu'il ou elle ne puisse réintégrer le marché du travail.. Parfois ces changements peuvent prendre davantage de temps, selon la gravité des problèmes de chacun.

La plupart des emplois provenaient des compagnies avec lesquelles EPOC a des contacts fréquents, des membres du consortium, ainsi que des firmes qui participents aux "simulations d'entrevue", nos "portraits-robots" des étudiants (thumbnail sketches) connaissent également un certain succès, ce qui nous signale qu'il faut continuer à exercer ce type d'activité.

Le consortium d'EPOC et le gouvernement fédéral continuent à nous aider au niveau des finances, mais semblent jouer un rôle restreint en ce qui concerne les sources d'emploi. Evidemment, nos sources traditionnelles d'emploi - la sollicitation faite directement par les participants et l'épluchage des journaux - continuent à être utilisées au maximum dans le cadre des techniques de recherche d'emploi.

### 5.8 Moyenne des salaires

Le tableau no. 5 démontre une progression encourageante des salaires horaires initiaux de nos diplômés, entre l'automne '86 et le printemps '90.

**PLACEMENT**
**MOYENNE DES SALAIRES DES EMPLOIS A TEMPS PLEIN OU TEMPS PARTIEL**

| Tableau P.#5 | Printemps 90 | Automne 89 | Automne 88 | Printemps 87 | Automne 86 |
|---|---|---|---|---|---|
| Salaires moyens | $7.69 | $7.38 | $7.27 | $6.83 | $6.60 |

### 5.9 Conclusion

Les statistiques concernant les groupes ayant terminé le programme entre l'automne '88 et le printemps '90 font l'étude de 167 participants - 4 groupes anglophones, 5 groupes francophones, 1 groupe informatique et 2 groupes techniques (POM). Les statistiques des différences linguistiques (anglo/franco) ou des diverses orientations (POM - bureau) se ressemblent tellement qu'elles ne nécessitent aucune analyse supplémentaire.

Les différences au niveau du placement des divers groupes sont également minimes, sauf pour le dernier groupe informatique bilingue, qui n'existe plus depuis le mois de novembre '89. Ce groupe était trop différent des autres (variables de langue, de contenu académique, etc.) pour qu'on puisse tirer des conclusions valides à son sujet.

## 6. SUIVI

Cette section traitera de la méthodologie du suivi et des renseignements obtenus relativement à la période couverte par ce rapport.

Nous traiterons également de problématiques identifiées, il y a plus de 2 ans, par le chef régional et l'agent de programme du Programme d'intégration professionnelle du CEIC, à savoir:

1- L'impossibilité de rejoindre certains anciens participants lors du suivi.

2- La situation d'anciens participants qui redeviennent prestataires de la sécurité du revenu ou d'assurance-chômage après deux ans.

Une comparaison entre ce rapport et les rapports précédents sera également incluse dans cette section.

Notez cependant que l'analyse des données statistiques receuillies constituera l'essentiel de cette section. C'est en effet à partir de ces données que nous pourrons fixer des objectifs spécifiques pour l'année qui vient.

### 6.1 Méthodologie du suivi

Les conseillers en formation ont toujours eu le mandat à EPOC Montréal de communiquer avec les anciens participants à intervalles réguliers. Le dernier suivi effectué (été 90) s'est déroulé du 18 juin au 10 août 1990. Il s'agissait à ce moment de rejoindre au téléphone les participants ayant suivi le programme de formation au cours des deux dernières années. 24 "ex-groupes" ont été contactés, soit 331 participants.

Ces 331 personnes ont participé au programme durant une des 4 sessions offertes depuis 2 ans, soit les périodes de nov.89 à avril 90, d'avril 89 à nov. 89, de nov.88 à avril 89 ou de avril 88 à nov. 88.

Au delà du suivi formel, les conseillers maintiennent des contacts réguliers et souvent privilégiés avec leurs anciens participants; ces contacts (rencontres ou conversations téléphoniques) permettent de poursuivre des cheminements amorcés préalablement (relation d'aide, appui aux démarches professionnelles ou académiques, etc).

ED 4.03

Employment and Immigration Canada
**CANADIAN JOBS STRATEGY**

**OPERATIONAL PROCEDURES**

Emploi et Immigration Canada
**PLANIFICATION DE L'EMPLOI**

**PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES**

having difficulty making a successful transition into the labour force (i.e., obtaining employment that realistically meets both the person's expectations and the local labour market needs) due to a lack of adequate training and/or work experience.

25 heures par semaine) qui ont de la difficulté à réussir la transition au marché du travail (c.-à-d., obtenir un emploi qui satisfait de façon réaliste aux attentes de cette personne, et aux besoins du marché du travail local) parce qu'elle ne possède pas la formation ou l'expérience de travail nécessaire, voire les deux.

b) the amount of time spent by participants on projects will vary in accordance with their needs. The minimum individual participation is normally 16 weeks and the maximum participation is 52 weeks.

b) la durée de la participation aux projets variera en fonction des besoins des participantes. La participation individuelle minimale est habituellement de 16 semaines alors que la participation maximale est de 52 semaines.

5) Severely Employment Disadvantaged Option (SED)

5) Option Personnes fortement défavorisées sur le plan de l'emploi (PFDE)

a) Participants in this option must be individuals who are severely employment disadvantaged, unemployed and considered not to be job ready.

a) Les participants à cette option doivent être des personnes fortement défavorisées sur le plan de l'emploi, en chômage et considérées comme n'étant pas prêtes à travailler.

b) An individual may be considered to be severely employment-disadvantaged if he/she is facing significant barriers in securing and maintaining employment for such reasons as:

(i) poor work habits;
(ii) attitudional or motivational problems;
(iii) serious lack of education/training;
(iv) prolonged periods of institutionalization;
(v) functional illiteracy;
(vi) a history of alcohol or drug abuse; or
(vii) inability to communicate in one of the two official languages.

b) Une personne peut être considérée comme étant fortement défavorisée sur le plan de l'emploi lorsqu'elle se heurte à des obstacles importants qui l'empêchent de trouver et de conserver un emploi, pour des raisons telles:

(i) de mauvaises habitudes de travail;
(ii) de mauvaises attitudes et un manque de motivation;
(iii) un manque grave d'instruction ou de formation;
(iv) de longues périodes d'internement ou de détention;
(v) l'analphabétisme fonctionnel;
(vi) des périodes d'alcoolisme ou de toxicomanie; ou
(vii) des difficultés à communiquer dans l'une ou l'autre des langues officielles.

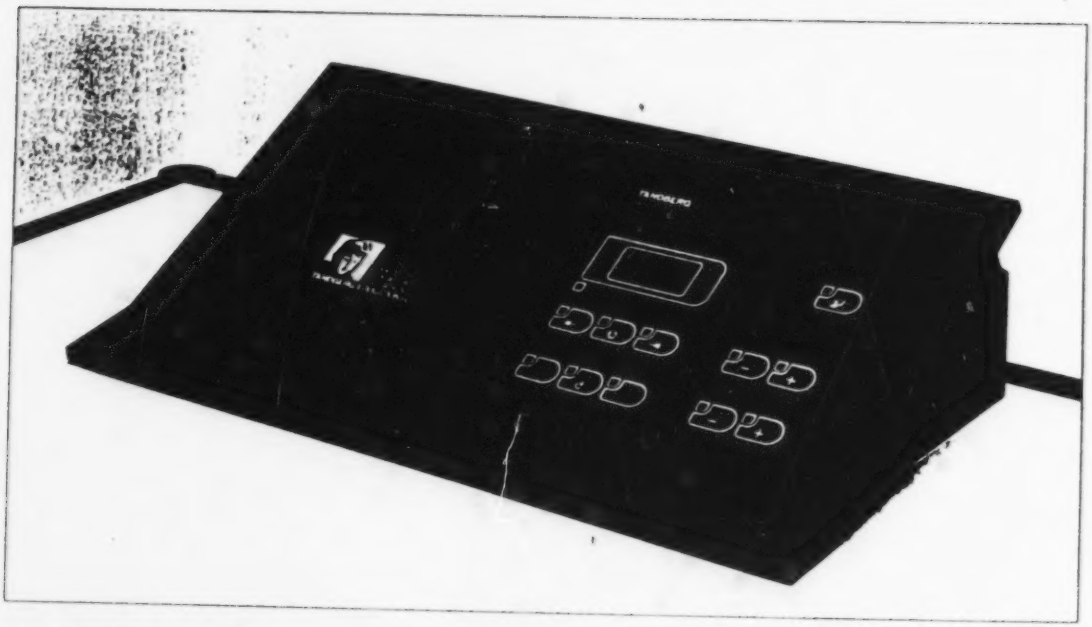
c) Eligible participants may be referred to projects for periods of up to 52 weeks. The minimum individual participation is generally 16 weeks.

c) Les participants peuvent être inscrits à des projets pour des périodes allant jusqu'à 52 semaines. La participation minimale d'une personne est généralement de 16 semaines.

ANNEXE III

# SYSTEM 600

**TANDBERG** EDUCATIONAL



# SYSTEM 600 THE STUDENT RECORDER

## TECHNICAL DATA

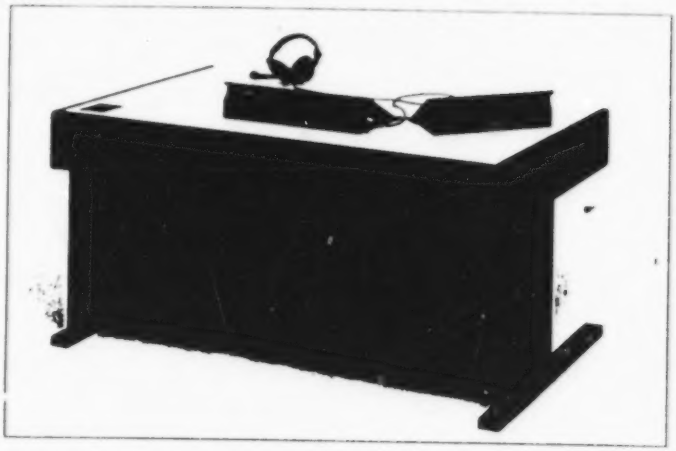
| | | |
|---|---|---|
| Supply voltage: | 24V AC 50/60 Hz or<br>230V AC 50/60 Hz or<br>115V AC 50/60 Hz | ± 10 % |
| Power consumption: | 25 W max. | |
| Ambient temperature: | 10–45 degrees Celcius<br>50–115 degrees Fahrenheit (suitable for use in the tropics) | |
| Track configuration: | TSR 624, half track system (IEC 574.10) ANSI STANDARD<br>TSR 644 Quarter track system (IEC 574.10) | |
| Tape: | Compact cassette C 60, C 90 | |
| Tape speed: | 2 speeds, 4.75 cm/s and 19 cm/s (1 7/8 and 7 1/2 IPS). | |
| Speed tolerance: | ± 1 % | |
| End stop: | Automatic, microprocessor controlled | |
| Wind/rewind time: | 60 seconds, C 60 cassette | |
| Frequency response | | |
| 4.75 cm/s (1 7/8 IPS): | 50–12,500 Hz + 3 dB<br>40–14,000 Hz DIN | |
| 19 cm/s (1 7/8 IPS): | 240–40,000 Hz + 2 – 4 dB | |
| Wow and flutter | | |
| 4.75 cm/s (1 7/8 IPS): | 0.25 % P. W. | |
| 19 cm/s (7 1/2 IPS): | 0.15 % P. W. | |
| Signal to noise ratio | | |
| 4.75 cm/s: | TSR 624/644 | |
| Unweighted | 48 dB | |
| Weighted A curve | 52 dB | |
| Erasing attenuation: | 4.75 cm/s/19.0 cm/s | |
| Student track | 65 dB | |
| Both tracks | 65 dB | |

| | | |
|---|---|---|
| Motors: | 2 | |
| Tape counter: | 4 digits, minutes and seconds readout | |
| Tape transport: | Single capstan | |
| Microprocessor: | 1 • 8039 | |
| Safety classification: | Safety low voltage, IEC 65 class III (24V), class II (115/230V) | |
| Recording level: | Automatic level control with AGC from teacher console. | |
| Error message: | Indication at teacher console | |
| Heads: | TSR 624 | TSR 644 |
| Record/reproduce | Permalloy | Sendust |
| Erase | Ferrite | Ferrite |
| Headset sockets: | 2, Nexus type | |

### FEATURES:

- ★ Microprocessor operated
- ★ Real time counter
- ★ Lockable cassette lid
- ★ Automatic repeat of last sentence
- ★ 2 headset sockets
- ★ Auto setting of normal volume

# SYSTEM 600



## THE MASTER DESK

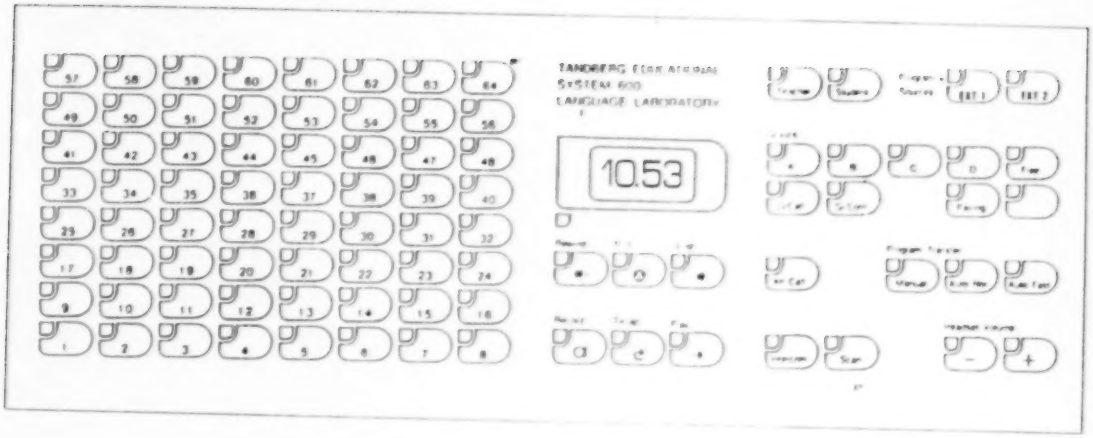
### MAJOR FEATURES

| | |
|---|---|
| Student capacity: | Max. 64 students. |
| AAC operation: | Standard |
| AA operation: | Standard |
| Mixed AA/AAC operation: | Standard |
| Two teacher operation: | Optional |
| Program sources: | 9<br>4 master cassettes or open reel recorders<br>2 external inputs (EXT.1/EXT.2)<br>Teacher's mic.<br>Selected stud./pair to class<br>Group to class |
| Groups: | 4 program groups<br>1 free (library) group<br>Complete random grouping |
| Group call: | In all groups |
| Group conference: | In all 4 program groups. |
| Pairing: | In all 4 program groups.<br>Programmable selection of pairs. |
| All Call: | To all students |
| Program transfer: | Manually to any selected program group.<br>Automatically at normal or fast (4x) to any or all groups simultaneously. |
| Monitoring: | Individual student or pair in selected group, monitored manually or by auto scanning. |
| Headset volume: | Auto normal setting, and individually adjustable for master/student track. (AA panel: Manual volume setting) |
| Remote control: | Fully remote control of student recorder(s) for individual student, pair, group and whole class. |
| Visual readout of stud. rec. at master console: | »Real time« counter value on student recorder.<br>Student recorder operation mode, call teacher indication. Indication of no cassette and inoperative student recorder. |
| Amplifier: | Built in 15 W amplifier for external classroom speaker (with volume control + On/Off) |
| Audio feedback to teacher: | Signal indicating "call teacher" in teacher headset (beep tone). |
| Student AA panel: | Connection for headset and separate tape recorder. |
| Special features: | Easy on line teacher editing facility. Student recorder desk mounted or free standing Student to class mode. Pair to class mode. Group to class mode. Auto rewind of student cassettes at "switch on". Two headset sockets at student positions. Microprocessor operated. Lockable lid on student recorder controlable from console. Internal copying (norm./fast) between master recorders. Optional open reel master recorder. Input panel for any other audio program. |
| Programmable functions: | Automatic or manual rewind of student recorders at switch on.<br>Alternative pairing of students:<br>a) Student 1 – 2, 3 – 4 . . .<br>b) Student 1 – 3, 2 – 4 . . . |

### TECHNICAL DATA

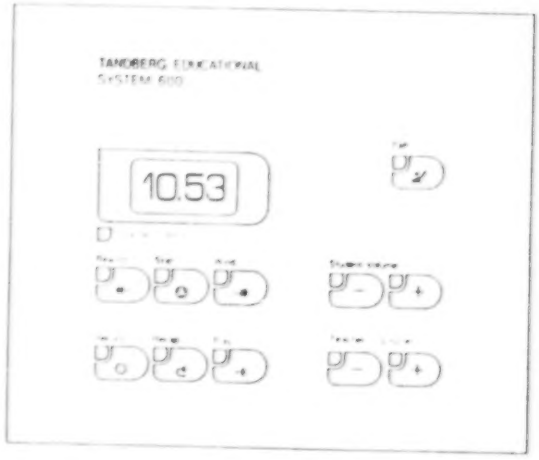
| | |
|---|---|
| Supply voltage: | 230V/50Hz<br>115V/60Hz ± 10% |
| Safety classification: | IEC 65 Class II |
| Power consumption: | Max. 75W |
| Ambient temperature: | 10–45 Centigrades<br>50–115 degree Fahrenheit (suitable for use in tropics) |
| Program sources: | 9<br>Input variable from 150mV to 3V A.G.C. during programme transfer. |
| Transfer freq.response: | 40–15.000Hz (160–60.000Hz) |
| Headset sockets: | 2, Nexus type |
| Microprocessor: | 6502 |
| Dimensions/master desk: | Height: 705 mm (27 3/4 IN)<br>Width: 795 mm (31 1/3 IN)<br>Length: 1450 mm (57 IN) |

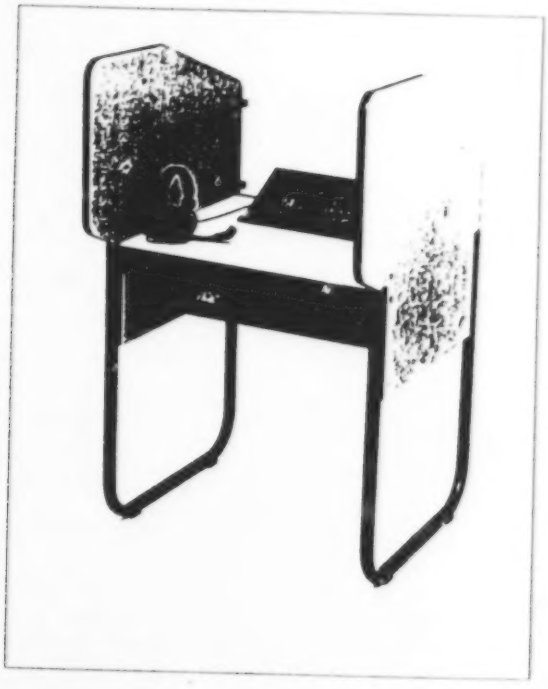
## THE LOGICAL AND EASY TO USE MASTER OPERATING PANEL




★ One button — one function philosophy

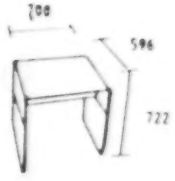
## THE STUDENT RECORDER CONTROL PANEL

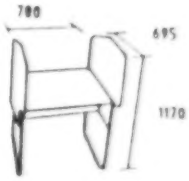


## THE STUDENT FURNITURE

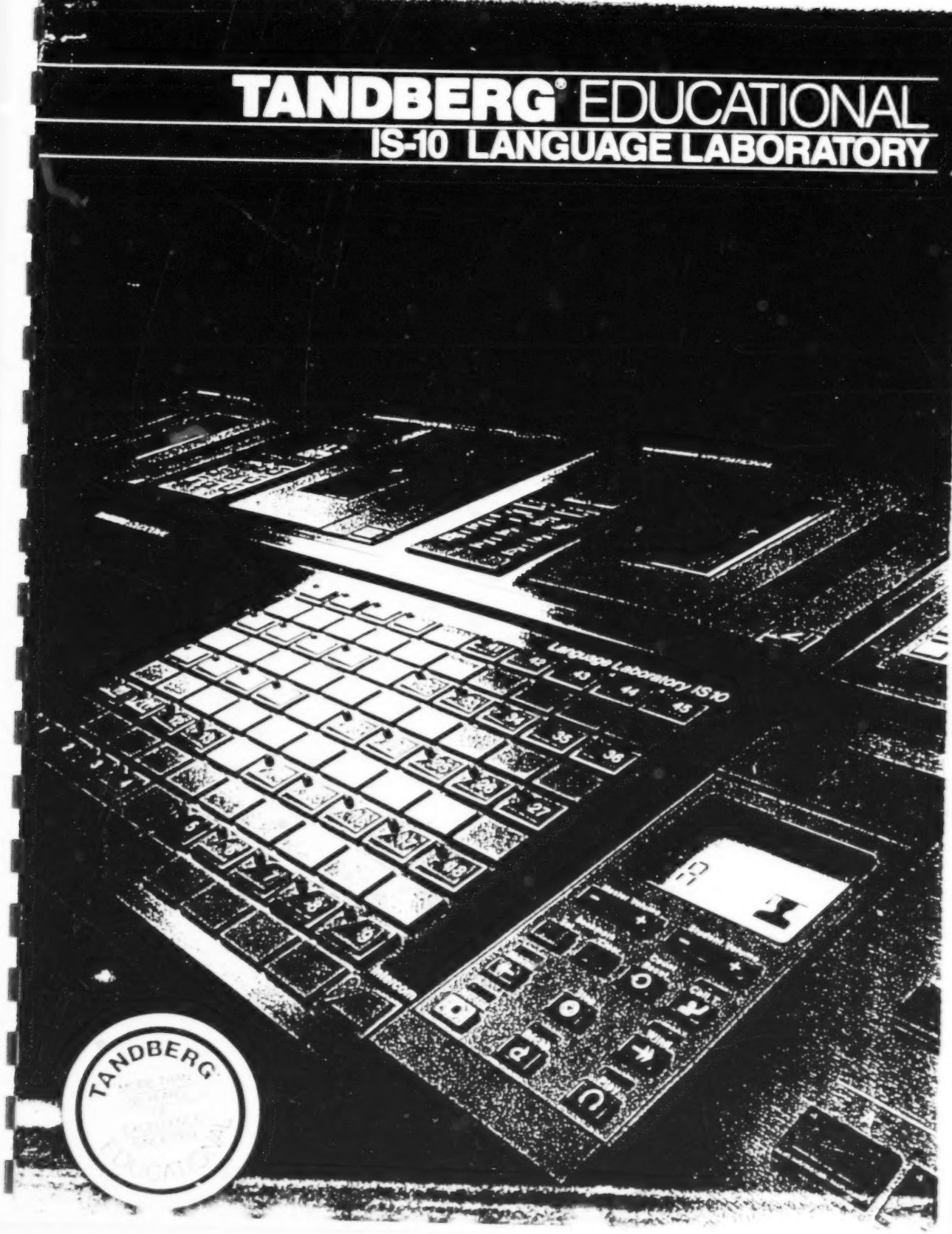
★ Available with or without partition walls

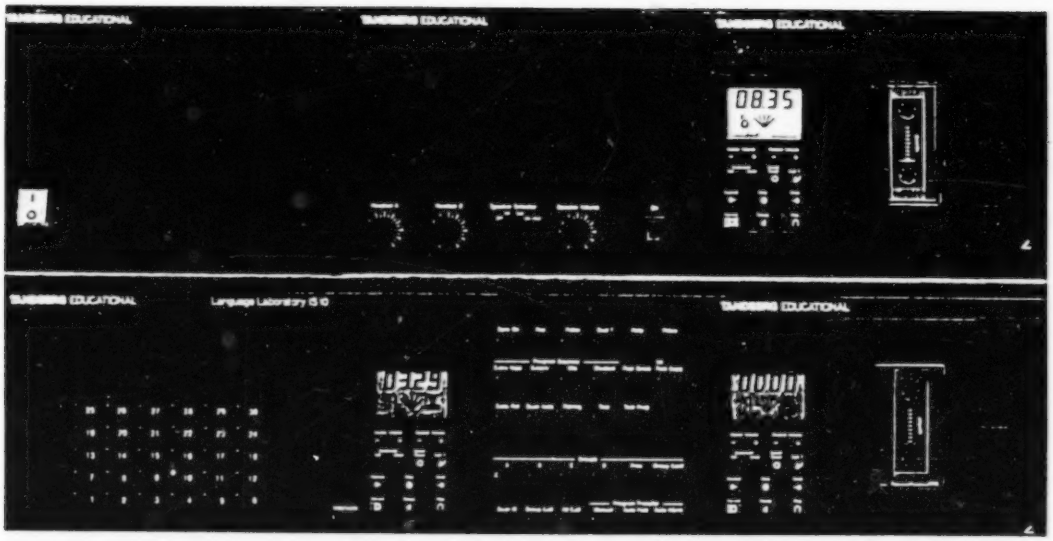


# TANDBERG® EDUCATIONAL

## IS-10 LANGUAGE LABORATORY






# MASTER SELECTOR PANEL

The selector panel in the IS 10 is the control center of distribution and intercommunication between teacher and student for both audio and visual information.

Great care has been taken to simplify difficult operations. Full microprocessor programming has enabled Tandberg to become the leader in producing educational hardware with functional simplicity.

The modular components, that are tailored to individual requirements, are protected by a lockable cover. At any time, extra panels can be added to expand the system's capabilities, such as a second teacher panel or a video switching unit.

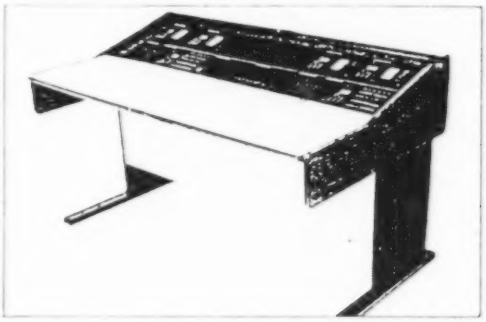
Control of up to 100 students is possible with mirror imagery of student rows up to 10 across. In monitor mode, the student's complete L.C.D. panel is reproduced for the teacher to view, and in intercom mode the complete functions of the student's recorder becomes available to the teacher.

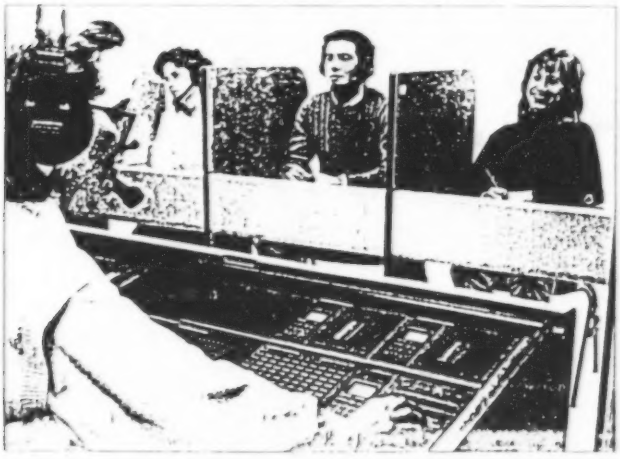
# MASTER DESK

The furniture used for housing the master panels is of a wooden construction on a steel frame and is designed to be practical and aesthetically pleasing. The lockable hinged cover, which doubles as a teacher's writing area, protects the master panels when not in use.

Future expandability is provided for by means of removable blank panels. All the master panels and cassette recorders can be fitted in a way to suit the ergonomics of any teaching situation.

Master panels and program sources are presented at an angle of 16 degrees to facilitate optimum viewing.





# IS-10 LABORATORY

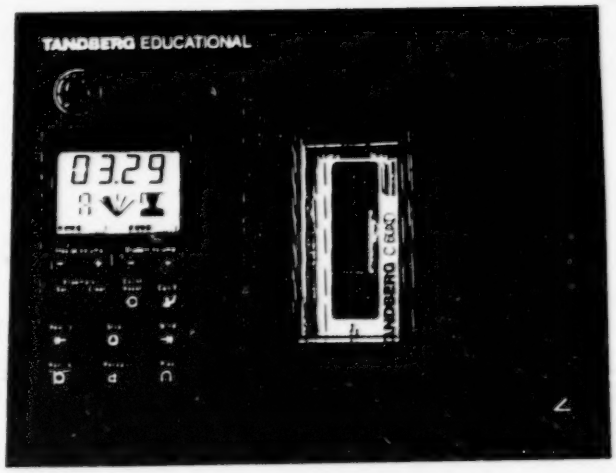
The design of the IS 10 has proved to be extremely significant in the history of new and innovative products from Tandberg. This learning laboratory has been given a coveted Design Award in Europe for both ergonomic design and quality of construction.

The IS 10 offers, with simplicity of operation, first rate audio and visual communication. It is a full function learning system that will give years of practical service to a variety of users.

## THE HEADSET

The headset combination (earphone and microphone) is a crucial link in any audio communication system. Each Tandberg headset is designed to endure the rough handling of everyday use and still be comfortable, lightweight and sensitive enough to pick up minute differences in articulation, pitch and intonation. Each headset is fitted with a high quality noise cancelling microphone, which will deliver a perfect sidetone response to the individual student yet minimize extraneous noise.

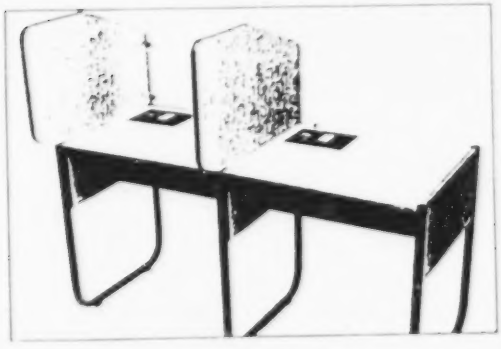
## THE STUDENT RECORDER




The new 5800 series student recorder is manufactured from the highest quality components available throughout the world. It is designed to perform within its specifications for many years in any educational environment. The recorder is available in either half or quarter track tape formats and standard in-booth or rack mountable versions, so maximum flexibility is assured.

Microprocessor control of all tape handling functions is accomplished with the aid of a unique four motor, dual capstan drive system which is made to meet industrial standards.

A large Liquid Crystal Display (L.C.D.) is incorporated in the student's control panel. It shows "real time" tape counter values rather than arbitrary digits. Both master and student listening levels are displayed, together with group and teacher control motif. Up to four bookmarks can be set. Accurate and fast access is possible in both fast forward and rewind modes. Recap to the beginning of the previous phrase or sentence is easily achieved by pressing the recap button momentarily.



## STUDENT FURNITURE

The needs of our many customers in over 80 countries worldwide have enabled us to produce modular student furniture that is durable enough to withstand many years of heavy use.

A pleasant working environment is assured in each of the many Tandberg system booths available. The furniture can accommodate not only the standard student recorder but can also be expanded to include computers or video monitors.

Regardless of the Tandberg furniture you choose quality and durability is always assured.

ANNEXE IV

ÉPOC MONTRÉAL

Objet: Évaluation de la participation des "3 crêpes".

1) Feed-back de vos participants

A) Le positif:

_____

_____

_____

B) Le négatif:

_____

_____

_____

2) Votre feed-back personnel

A) Comparaison des 2 sessions:

_____

_____

_____

B) Les points positifs:

_____

_____

_____

C) Points à améliorer:

_____

_____

_____

PROGRAMME ACADEMIQUE

| pas du tout | un peu | suffisamment | beaucoup |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Nom du cours: _____

Evaluation du cours

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Les livres utilisés dans ce cours sont appropriés; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Le contenu du cours est approprié; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. La méthode d'enseignement est appropriè; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Le nombre d'heures prévu à l'enseignement de cette matière est adéquat; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Ce cours m'a permis d'aquérir les connaissances et les habiletés sur le marché du travail. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Auto-évaluation

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Evalue ton intérêt pour cette matière; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Evalue tes efforts fournis; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Evalue tes progrès; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Dans ce cours, étais-tu présent? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Questions à développement

1. Lors de ce cours, qu'est-ce qui t'a été le plus utile?

_____

_____

_____

2. Lors de ce cours, qu'est-ce qui t'a été le moins utile?

_____

_____

_____

3. Concernant ce cours, as-tu des suggestions à faire?

_____

_____

_____

## ACADEMIC PROGRAM

| not at all | a little. | enough | a lot |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Name of course: _____

### Course evaluation

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. The books used in this course were helpful; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. The content of this course was helpful; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. The teaching method was helpful; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. The time allowed for this course was adequate | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. This course gave me sufficient knowledge and skills to function in the work place. | 1 | 2 | 3 | 4 |

### Self-evaluation

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Evaluate your interest in this course; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Evaluate your effort during this course; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Evaluate your progress; | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. In this course, were you present? | 1 | 2 | 3 | 4 |

### Further questions

1. During this course, what seemed the most useful to you?

_____

_____

_____

2. During this course, what seemed the least useful to you?

_____

_____

_____

3. Regarding this course, do you have any other comments or suggestions?

_____

_____

_____

ANNEXE V

EPOC MONTREAL
DESCRIPTION DE TÂCHES
CONSEILLER EN FORMATION

**RÔLE** Enseigner et conseiller les étudiants-participants d'EPOC Montréal.

**FONCTIONS PRINCIPALES**

Sélection

Le conseiller:

1. Etablit et maintient des contacts professionnels avec un grand nombre d'agences gouvernementales, avec le monde de l'éducation, celui des affaires sociales et de l'emploi, et avec tout autre organisation susceptible de référer des candidats à EPOC.

2. Développe et administre un programme efficace de sélection. Ceci implique:

   a) L'établissement de critères de sélection.
   b) Sélectionne et administre une batterie de tests pertinents.
   c) Fait les entrevues individuelles et de groupe.
   d) Organise les groupes de pré-sélection.
   e) Fait le suivi auprès des sources de références.
   f) Revise tous les renseignements pertinents.
   g) Participe à la décision finale d'acceptation ou de refus.
   h) Avise tous les candidats des résultats de leurs démarches.
   i) Participe à la formation des groupes.
   j) Prépare les dossiers exhaustifs sur chaque individu se présentant en période de sélection.

Enseignement

Le Conseiller:

1. Etablit une approche éducative globale.
2. Sélectionne le matériel didactique approprié.
3. Développe les instruments et les programmes qui ne sont pas disponibles sur le marché.
4. Enseigne et agit comme présence-ressource dans les matières suivantes: français, mathématiques, comptabilité, travail de bureau, lecture efficace, informatique, calculateur, programme de recherche intensif d'emploi, programme d'orientation professionnelle, atelier d'électricité et d'électronique et programme de santé et sécurité au travail.
5. Appuie la démarche des vacataires ou des responsables dans d'autres matières telles que: langue seconde, dactylographie et collabore à l'évaluation.
6. Développe des méthodes pédagogiques efficaces, incluant l'utilisation de l'audio-visuel (vidéo, projecteur, enregistreuse, etc.)
7. Développe des instruments d'évaluation.

.../2

Relation d'aide

Le Conseiller:

Développe et maintient une relation de conseiller pour aider les participants à résoudre leurs problèmes personnels, d'orientation, et de travail.

1. Organise des rencontres individuelles avec chaque participant de son groupe.
2. Agit comme animateur dans des sessions de groupe permettant aux participants d'améliorer leur connaissance d'eux-mêmes, leur communication avec les autres, leur fonctionnement dans un groupe de travail.
3. Développe et/ou sélectionne le matériel nécessaire.
4. Maintient un inventaire des ressources disponibles (accueil, garderie, légal, médical, assistance psychologique ... etc.)
5. Réfère les participants en besoin aux ressources du milieu pour un support supplémentaire.

Mini-stage

Le Conseiller:

1. Etablit des contacts avec une grande variété d'organisations et de compagnies, tant du secteur privé, public et para-public de façon à permettre aux participants de bénéficier d'une expérience réelle de travail.
2. Travaille conjointement avec les superviseurs de stage à développer des descriptions de tâche correspondant aux intérêts, besoins et capacités des participants.
3. Organise et participe avec les intéressés à une rencontre d'évaluation du stage: Cette rencontre ayant pour but d'aider le participant à intégrer son apprentissage.

Evaluation

Le Conseiller:

1. Prépare une évaluation exhaustive de chaque participant au milieu et à la fin du programme.
2. Développe et/ou sélectionne et administre des instruments pertinents permettant de mesurer les progrès accomplis tant sur le plan cognitif que sur les plans attitudes, intérêts et personnalité.
3. Participe au développement d'études et de recherches concernant EPOC.

Recherche d'emploi

Le Conseiller:

1. Prépare un programme structuré de recherche d'emploi afin que les participants fassent une recherche d'emploi efficace et satisfaisante (préparation de c.v., entrevues individuelles de sélection, etc...)

.../3

Recherche d'emploi (suite)

2. Donne toute l'assistance nécessaire aux participants dans leurs efforts pour se trouver un emploi.

Placement

Le Conseiller:

1. Assure la liaison avec un certain nombre de compagnies, pré-déterminées de façon à faciliter le placement et les mini-stages (organise entrevues de placement, rencontres de superviseurs, etc...)
2. Maintient à jour les dossiers des compagnies.
3. Développe et maintient des contacts avec les Centres de main d'oeuvre du Canada et du Québec, et de toute autre source potentielle de placements.

Le Suivi

Le Conseiller:

1. Maintient à jour un dossier individuel pour chaque participant.
2. Participe aux 2 suivis annuels qui donnent à EPOC une évaluation statistique.
3. Assure un suivi informel de rencontres individuelles auprès de ses anciens participants.
4. Organise et participe à la soirée de graduation des finissants.

Relations Publiques

Le Conseiller:

1. Fait connaître EPOC, par les moyens qu'il juge à propos, aux diverses compagnies impliquées dans les stages et le placement, ainsi qu'aux agences gouvernementales et para-gouvernementales impliquées avec notre clientèle.
2. Est appelé à participer à l'élaboration de brochures et/ou autre matériel nécessaire à la diffusion d'EPOC.
3. Participe à différentes émissions de radio/télévision et rédige des articles de journaux pour publiciser EPOC.
4. Est appelé à participer à différents colloques, expositions pour publiciser EPOC Montréal.
5. Participe aux différentes tables de concertation, colloques et autres regroupements d'organismes impliqués auprès des jeunes et du travail.
6. Est appelé comme consultant pour la mise sur pied de programmes similaires à EPOC dans des organismes gouvernementaux, scolaires et sociaux.

.../4

Coordination d'EPOC

Le Conseiller:

1. Participe à la coordination d'un comité de travail: mini-stage/placement, sélection/suivi, programme, réseau ou informatique.
2. S'assure de la coopération du personnel pour accomplir les objectifs dans les délais requis.

Général

Le Conseiller:

1. Participe à la prise de décisions et à la clarification des objectifs et de l'avenir d'EPOC (programme d'informatique, le nouvel atelier technique).
2. Participe à des sessions de formation et fait connaître au personnel toutes informations venant de l'extérieur et susceptibles d'améliorer le programme ainsi que la formation du personnel.
3. Participe à la gestion générale d'EPOC par les rencontres du personnel, les assemblées générales, les rencontres annuelles d'évaluation et autres fonctions demandées (préparation d'horaires, feuilles de temps des participants,...).
4. Participe à la sélection et la supervision de nouveaux conseillers en formation.
5. Supervise les stagiaires et les vacataires d'EPOC.

Financement

Le Conseiller:

1. Participe à l'organisation et au bon déroulement des différentes campagnes de financement de l'organisme telles que, Marchethon, vente de papier de Noël.
   a) en s'assurant de la collaboration des anciens participants, des étudiants actuels et des différents contacts du milieu des affaires.

Relations professionnelles principales

Le Conseiller:

1. Se rapporte au Directeur d'EPOC.
2. Entretient des relations professionnelles avec:
   a) Son ou ses co-équipiers et les autres membres du personnel d'EPOC.
   b) Avec les officiers d'Agences Sociales, du Bien-Être Social, d'Agences Educatives, des Agences gouvernementales et para-gouvernementales;
   c) Avec les agents du personnel des Compagnies membres du Consortium de même qu'avec ceux de d'autres entreprises impliquées au niveau des stages et du placement;
   d) Avec la clientèle d'EPOC.

ÉPOC MONTRÉAL

ANNEXE VI

Horaire-type

Périodes académiques

| LUNDI | MARDI | MERCREDI | JEUDI |
|---|---|---|---|
| 8:30 | 8:30 Réunion II-II | 8:30 Réunion II-III | 8:30 |
| 9:30 X-L Groupe I | 9:30 X-L Groupe I | 9:30 Réunion - 3 Crep | 9:30 X-L Groupe I |
| 10:30 X-L Groupe II | 10:30 Réunion ADM | 10:30 X-L Groupe I | 10:30 X-L Groupe II |
| 11:30 | 11:30 Réunion ADM | 11:30 X-L Groupe II | 11:30 C.A. |
| 12:30 | 12:30 | 12:30 | 12:30 |
| 1:30 X-L Groupe III | 1:30 X-L Groupe II | 1:30 X-L Groupe III | 1:30 X-L Groupe III |
| 2:30 T Groupe I | 2:30 T Groupe I | 2:30 T Groupe I | 2:30 T Groupe I |
| 3:30 T Groupe II | 3:30 T Groupe II | 3:30 T Groupe II | 3:30 T Groupe II |
| 4:30 T Réunion II-I | 4:30 X-L Groupe III | 4:30 | 4:30 |

II = pédagogique

T = tutorat

X-L = alpha-langue

C A = comité andragogique

ANNEXE VII

# ÉPOC MONTRÉAL

**Horaire-type**

**Période RDE (recherche dynamique d'emploi)**

| | LUNDI | MARDI | MERCREDI | JEUDI |
|---|---|---|---|---|
| 8:30 | | | | |
| 9:30 | Groupe I | Groupe II | Groupe I | Groupe II |
| 10:30 | Groupe II | Groupe I | Groupe II | Groupe I |
| 11:30 | | | | |
| 12:30 | | | | |
| 13:30 | Groupe I | Groupe II | Groupe I | Groupe II |
| 15:00 | | | | |
| 15:30 | Groupe II | Groupe I | Groupe II | Groupe I |
| 17:00 | | | | |
| 17:30 | | | | |

A) Aide et soutien dans RDE

B) Cours de perfectionnement